

UNIVERZA V LJUBLJANI

EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

ELEKTRONSKE STORITVE V JAVNI UPRAVI

Ljubljana, februar 2005

NATAŠA BOGME KIRN

IZJAVA

Študentka Nataša Bogme Kirn izjavljam, da sem avtorica tega magistrskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom prof.dr.Andreja Kovačiča in skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim objavo magistrskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

Kazalo vsebine

1	Uvod	1
1.1	Opredelitev problema	1
1.2	Namen magistrskega dela	3
1.3	Cilj magistrskega dela	4
1.4	Metode dela	4
1.5	Struktura magistrskega dela	5
2	Elektronsko poslovanje v javni upravi	5
2.1	Pravna ureditev elektronskega poslovanja	10
2.2	Odpravljanje administrativnih ovir	13
2.3	Reforma javne uprave	15
2.4	Strategija e-poslovanja v javni upravi	16
2.5	eEurope+	21
2.6	E-uprava	23
2.6.1	Poslovanje med upravo in državljani (G2C)	25
2.6.2	Poslovanje med upravo in gospodarskimi subjekti (G2B)	28
2.6.3	Notranje poslovanje javne uprave (G2E) in (G2G)	29
3	Dejavniki uspešnosti elektronskih storitev v javni upravi	29
3.1	Dejavniki, povezani z okoljem	30
3.1.1	Zakonodaja	30
3.1.2	Razvoj informacijske družbe	31
3.1.3	Zagotovitev pogojev za komuniciranje	32
3.1.4	Prenova poslovanja	32
3.2	Dejavniki, povezani z uporabniki	34
3.2.1	Kultura, raznolikost in tradicija	35
3.2.2	Tehnološka opremljenost uporabnikov	36
3.2.3	Personalizacija in prilagodljivost potrebam uporabnikov	36
3.2.4	Znanje	38
3.2.5	Zaupanje	38
3.3	Dejavniki, povezani s tehnološkimi značilnostmi	39
3.3.1	Dostopnost storitev in komunikacijski mediji	39
3.3.2	Informacijsko-telekomunikacijska infrastruktura	40
3.3.3	Varovanje in zaščita	40
3.3.4	Zanesljivost in prilagodljivost infrastrukture in rešitev	43
4	Elektronske storitve v javni upravi RS	44
4.1	Elektronske upravne zadeve	53
4.1.1	Oddaja zahtevka	54
4.1.2	Celovita rešitev EUZ	57
4.2	Ocena stanja v javni upravi RS glede na dejavnike	60
4.2.1	Dejavniki okolja in elektronske storitve v praksi	60
4.2.2	Dejavniki uporabnikov	67
4.2.3	Tehnološki dejavniki	71
5	SKLEP	75

6	Literatura	81
7	Viri	83

Kazalo slik

Slika 1:	Življenjski cikel izboljševanja e-storitev od potrebe uporabnikov do njihovega zadovoljstva	35
Slika 2:	Državni portal	46
Slika 3:	Vstop med storitve EUZ.....	54
Slika 4:	Vloga za izdajo zahtevka.....	55
Slika 5:	Pregled oddanih zahtevkov	56
Slika 6:	Predvideni razvoj poslovnega modela UE	66

Kazalo tabel

Tabela 1:	Nekateri splošni kazalniki informacijske družbe	62
Tabela 2:	Javne točke za dostop do interneta	63
Tabela 3:	Opremljenost gospodinjstev z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo	64

1 Uvod

1.1 Opredelitev problema

Razvoj informacijske tehnologije, ki je v zadnjih letih v velikem razmahu, prinaša temeljite spremembe tudi v informacijski družbi. Informacijski sistemi postajajo bolj kompleksni in hkrati omogočajo veliko večje možnosti oziroma raznolikosti. Spremembe pa posledično niso le tiste v informacijski tehnologiji, ampak segajo tudi na vsa področja dela, zblížujejo ljudi in storitve. Spremembe so globalne in daljnosežne ter zahtevajo vse večje sodelovanje med podjetji.

Da bi sledila oziroma tekmovala v elektronskem svetu (v nadaljevanju tudi e-svetu), morajo podjetja strukturirano spremeniti vse od temeljev. Vzpostaviti morajo inovativno strategijo, kako se vključiti in nastopiti v e-svetu, predvsem pa morajo v tej strategiji upoštevati hitre spremembe na trgu. Zgraditi morajo tako infrastrukturo, ki bo omogočala kontinuirano spreminjanje in izboljševanje njihovih delovnih procesov.

Kaj vodi e-poslovanja naprej? Vsak dan je več in več posameznikov in podjetij povezanih elektronsko. Elektronski mediji, ki omogočajo povezljivost, so lahko poceni dostopni, tehnologija omogoča hitro in enostavno povezovanje, sodelovanje.

Elektronsko poslovanje je poslovanje z uporabo vseh oblik informacijske in komunikacijske tehnologije v poslovnih procesih med trgovinskimi, proizvodnimi in storitvenimi organizacijami, ponudniki podatkov, državno upravo in potrošniki (Gričar, 1999, str. 5).

V najširšem smislu elektronsko poslovanje vključuje uporabo vseh oblik informacijske in komunikacijske tehnologije v poslovnih odnosih. Sem sodijo trgovinske, proizvodne in storitvene organizacije in tudi ponudniki informacij, potrošniki in državna uprava (Jerman Blažič, 2001, str. 13).

Elektronsko poslovanje se je najprej razvijalo med gospodarskimi subjekti, danes pa se vse bolj širi tudi na druge pravne subjekte. Tako Toplišek razdeli elektronsko poslovanje glede na predmet poslovanja. Govori o elektronskem poslovanju, elektronskem založništvu, elektronskem bančništvu, elektronskem trgovanju idr. (Toplišek, 1998, str. 17). Največ avtorjev deli modele elektronskega poslovanja in elektronske storitve (v nadaljevanju tudi e-storitve) glede na subjekte. Večina elektronsko poslovanje oziroma e-storitev pojmuje kot model, znan pod kratico B2B (angl. *Business to Business*), ki pomeni elektronsko poslovanje med gospodarskimi družbami, ter kratico B2C (angl.

Business to Citizen), ki predstavlja elektronsko poslovanje med gospodarskimi subjekti in potrošniki ali strankami. Tretje razmerje elektronskega poslovanja glede na interakcijo subjektov je razmerje med državo in državljanom – G2C (angl. *Government To Citizen*) (Jerman Blažič, 2001, str. 17). V različnih virih pa najdemo tudi kratico G2B (angl. *Government To Business*), ki predstavlja poslovanje med državo in gospodarskimi subjekti (npr. plačevanje davkov in drugih dajatev ...), in kratico G2G (angl. *Government to Government*), ki pomeni poslovanje in storitve znotraj javne uprave. Vse te kratice pa so povezane s področjem elektronskega poslovanja. V magistrskem delu bomo v okviru e-storitev govorili predvsem o tistih delih elektronskega poslovanja, ki so del javne uprave; v delu je za e-storitve v javni upravi uporabljen izraz e-javna uprava.

Povsod po svetu se državna uprava sooča z izzivi globalizacije, internetnih tehnologij in elektronskega poslovanja (v nadaljevanju tudi e-poslovanja). V nekaterih državah so posamezne državne ustanove, kot so finančna in pravosodna ministrstva, že izvedla uspešno prenovo svojih administrativnih procesov sočasno z uvedbo intraneta za svoje zaposlene. Na lokalnem nivoju pa stotine lokalnih uprav po Evropi državljanom na svojem področju ponujajo online storitve, kot so parkirna dovoljenja ali pa odpoklic administrativnih obrazcev.

Republika Slovenija je zakonodajo s področja pravne ureditve elektronskega poslovanja sprejela razmeroma zgodaj, saj spada med prvih deset evropskih držav (Silič, 2001, str. 6), ki so sprejele zakonodajo na področju elektronskega poslovanja ter elektronskega podpisovanja. Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004, Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu in Uredba o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu so predstavljali trdne temelje normativne ureditve za nadaljnji razvoj elektronskega poslovanja v slovenski javni upravi (Kričej, 2002, str. 20). Država je torej vzpostavila temelje za e-poslovanje, kaj pa lahko od teh temeljev pričakujemo državljanom?

Državljanom v informacijski dobi pričakujejo od svoje države, da jim preko interneta približa in hkrati olajša poslovanje z državo – državno upravo tako rekoč takoj. Tako v informacijski družbi postaja eden od ključnih elementov razvoja rešitev, ki bi na čim bolj enostaven in učinkovit način omogočala komunikacijo med državljanom in državnim aparatom oziroma nudila čim več storitev, ki bi jih državljanom opravljali od doma oziroma preko drugih enotnih vstopnih mest. Rešitve pa morajo biti enostavne, dostopne, hitre, varne, primerne za vse nivoje in stopnje izobraženosti državljanov.

Za uspešnost informacijskih rešitev morajo razvijalci in ponudniki rešitev upoštevati pravne (zakonske), socialne in trgovske vidike, ki se pojavljajo ob

novih tehnologijah. Tako mora e-uprava, ki nudi elektronske storitve državljanom, upoštevati veliko dejavnikov. Če odmislimo tehnološke, organizacijske in normativne dejavnike, ki so gotovo pomembni gradniki e-uprave, lahko rečemo, da je eden izmed ključnih elementov e-uprave človek (Kričej, 2002, str. 27). Prav zato je nujno potrebno upoštevati razlike v kulturi, izobrazbi, sposobnostih, materialnih virih in fizičnih omejitvah ljudi – uporabnikov teh e-storitev.

Kakšni so ostali kriteriji uspešnosti e-storitev? Kakšne naj bodo torej tiste storitve, ki bi državljanom od e-uprave nudile kar največ? Na kaj naj bodo pozorni razvijalci in snovalci portalov, predvsem državnih? Kateri kriteriji vse vplivajo na kakovost in uspešnost e-storitev? Vse to so vprašanja, za katera bom skušala v svojem delu prikazati rešitve, vodila oziroma kriterije za ta vodila.

Svoj prispevek naloge vidim v določitvi kriterijev, dejavnikov, ki vplivajo na uspešnost implementacije in izbire ustreznih elektronskih storitev, ter v oceni trenutnega stanja elektronskih storitev v javni upravi glede na podane dejavnike.

1.2 Namen magistrskega dela

Namen magistrskega dela je najprej predstaviti način delovanja državne uprave in podlage za e-poslovanje. S proučitvijo pomembnosti in zmožnosti pokrivanja posameznih področij delovanja javne uprave bomo določili dejavnike, pomembne za informacijske rešitve na tem področju.

Namen magistrskega dela je torej teoretično obdelati e-poslovanje, e-storitve javne uprave z vsemi formalnopravnimi podlagami ter predstaviti dejavnike kot vodila za postavitve in organizacijo elektronskih storitev javne uprave.

V magistrski nalogi se ukvarjam s pregledom literature na temo uspešnosti elektronskih storitev, vendar pa se iz pregleda literature vidi, da se avtorji ukvarjajo parcialno s posameznimi področji. Tako nekateri pri vrednotenju uspešnosti elektronskih storitev upoštevajo le uporabnike in njihove cilje, potrebe, drugi pa se ozirajo le na tehnološke značilnosti predstavitvenih strani, tehnološke zmožnosti interneta ..., ni pa celovitega pregleda vseh raznolikih dejavnikov, ki vplivajo na to, da so elektronske storitve kot celota res pravilno izbrane, res najučinkoviteje implementirane, prezentirane, uporabljene. Rečem lahko, da le z upoštevanjem različnih dejavnikov lahko pridemo do storitev, ki so uporabne, učinkovite in katerih rezultati se kažejo na vseh ravneh uporabe. Ni dovolj, da se osredotočamo le na cilje uporabnikov, le na storitve, ki bodo odmevale v javnosti; biti morajo skrbno izbrane, slediti morajo neki strategiji.

1.3 Cilj magistrskega dela

Cilj dela je pregled rešitev e-uprave s proučevanjem pomembnih dejavnikov, ki vplivajo na kvaliteto e-storitev v javni upravi.

V magistrskem delu se torej ukvarjam z določitvijo dejavnikov, ki pa jih lahko kasneje uporabimo na različne načine. Eden od načinov je zagotovo upoštevanje dejavnikov kot vodilo, na kaj vse je potrebno paziti pri izbiri in prezentiranju elektronskih storitev. Ni pomembna le elektronska storitev sama, ampak mora biti vpeta v neko okolje, povezana z nekimi zalednimi sistemi. Razlog, zakaj ravno ta, pa mora biti podkrepjen z nekim ustreznim poslovnim procesom, v pravem času, s pravimi orodji ... Nadalje je dodaten namen magistrskega dela opozoriti tiste, ki snujejo vsebine za elektronske storitve oziroma odločajo o njihovi objavi, da ne gre le za fasado, marveč je pomemben celoten krog. Ravno to, kaj vse pa je celoten krog, je prikazano na seznamu dejavnikov.

Preizkus trditve, da je za uspešne elektronske storitve potrebno upoštevati ne le cilje uporabnikov samostojno, ne le potrebni zakonodajni okvir, ne le ustrezne tehnološke osnove, ampak vse skupaj v neki povezani celoti, je vrnitev v čas, ko smo v Sloveniji snovali prve elektronske storitve in bili prisiljeni urejati stvari korak za korakom, ko smo nanje trčili. Da bi se izognili podobnim situacijam, bom skušala v magistrski nalogi določiti nabor tistih dejavnikov, ki jih je potrebno upoštevati pred začetkom oziroma pred izbiro in za pomoč pri izbiri, kako do uspešnih elektronskih storitev.

Hkrati je cilj dela priti do spoznanj, ki bodo zagotavljala smernice ali vodila pri izbiri in udejanjanju novih storitev na področju e-javne uprave, kot tudi podati predloge za nadaljnji razvoj glede na dejavnike.

Z določitvijo ustreznih dejavnikov želim povečati uspešnost tovrstnih storitev v javni upravi, usmerjati njihov razvoj in tudi smiselno predlagati prenovo procesov, ki jih deloma ali v celoti ponudimo državljanom preko e-storitev.

1.4 Metode dela

Magistrsko delo v prvem delu predstavlja pregled delovanja javne uprave, ponazarja pravne in druge podlage, ki omogočajo poslovanje javne uprave tudi preko e-storitev ter ustreznost postopkov. Na podlagi izbrane strokovne literature in virov so v nadaljevanju pregledno zbrane glavne značilnosti in zahteve uspešne e-javne uprave. V drugem delu tako predlagam dejavnike, ki vplivajo na

uspešnost e-storitev. Te dejavnike v nadaljevanju tudi preizkusim skozi praktični primer oziroma glede na prakso v Sloveniji.

1.5 Struktura magistrskega dela

Magistrsko delo je razdeljeno v štiri glavna poglavja. Prvemu, uvodnemu, kjer opredelim obravnavani problem, namen in cilje magistrskega dela, metodološki pristop ter strukturo, sledi poglavje, kjer predstavim temelje elektronskega poslovanja, storitev, elektronskih storitev, javne uprave ter naprezanja javne uprave na prej omenjenih področjih elektronskega poslovanja.

Tretje poglavje je namenjeno opredelitvi dejavnikov, ki vplivajo na uspešnost, uporabnost elektronskih storitev.

Sledi poglavje s predstavitvijo konkretnih primerov implementacije e-storitev v Sloveniji in konkreten prikaz ene prvih elektronskih storitev. V nadaljevanju na osnovi podanih dejavnikov ocenim stanje v Sloveniji in sproti podam priporočila oziroma pokažem na pomanjkljivosti.

V zadnjem poglavju podajam sklepne ugotovitve.

2 Elektronsko poslovanje v javni upravi

V vsakdanjem življenju se danes težko izognemo napredni tehnologiji in z njo povezanemu elektronskemu poslovanju. Le-to je področje, v katerega je vpletena tako javna uprava kot tudi podjetja ter fizične osebe. Krog udeležencev se tako iz dneva v dan vedno bolj povečuje. Pri tem ima pomembno vlogo internet, ki omogoča vsem uporabnikom enostavno in hitro iskanje najrazličnejših podatkov in informacij ter shranjevanje le-teh.

Pojma elektronskega poslovanja ne smemo jemati preozko in si z njim predstavljati le interneta, pa čeprav je to ena glavnih asociacij, ki se ljudem porodi v glavi, ko slišijo za elektronsko poslovanje.

Svetovni splet kot poslovno sredstvo nudi uporabnikom pomembne koristi, ki jih lahko analiziramo tako z vidika podjetij kot z vidika potrošnikov. Koristi kupcev izhajajo predvsem iz značilnosti medija, kot so dostopnost informacij, mehanizmi za iskanje in takojšnje preizkušanje izdelkov. Vse to pripelje k manjši negotovosti pri odločitvi za nakup. Koristi podjetij pa izhajajo iz potenciala svetovnega spleta kot distribucijskega kanala, medija za tržno komuniciranje ter trga samega po

sebi. Te prednosti so povezane s tehnologijo svetovnega spleta in interaktivno naravo medija. Internet je medij, ki je od časopisov pobral pisano besedo, od radia komunikativnost, od televizije vizualizacijo, toda ni ne eno ne drugo ne tretje. Vemo, da je nepogrešljiv hram akademskega znanja in hkrati zelo komercialen, da je posloven, ažuren in verodostojen vir, a že v naslednjem trenutku povsem nezanesljiv, pristranski, celo manipulativen. Nič ni tako, kot je videti, pa vendar je vse javno (Vozel, 2002, str. 1).

Evropsko gospodarska skupnost se je že zelo zgodaj zavedala prihajajočih pretenj in priložnosti, ki jih odpira informacijska družba. V letu 1994 je bilo objavljeno Bangemannovo poročilo z naslovom »Evropa in globalna informacijska družba«, ki izpostavlja strateške vidike prehoda v informacijsko družbo in njegov pomen za države članice Evropske skupnosti. Poročilu je sledilo intenzivno delo različnih skupin in strokovnjakov za različna področja in vidike uporabe sodobne informacijske in komunikacijske tehnologije (Kovačič, 1998, str. 8).

Glavno sporočilo poročila je (Modra knjiga, 2000, str. 10):

- da se razvija nova družba – storitvena, informacijska, postindustrijska ali kakor koli jo imenujejo v posameznih dokumentih in kontekstih – in
- da se je treba pripraviti nanjo tako, da se ne bi ponovile izkušnje iz prehoda iz agrarne v industrijsko družbo.

Informacijska družba je družba izobilja in ne le družba blagostanja, ki temelji na znanju, na izvajanju storitvenih dejavnosti in ne več do sedaj prevladujočih proizvodnih. Vodilo vsega je znanje in okolje, naklonjeno elektronskemu načinu poslovanja.

Elektronsko poslovanje ne prinaša prednosti le podjetjem, ampak omogoča tudi spremembe v organiziranosti državnih ustanov in v socialnem življenju. Zato je tudi zavedanje tega in vključevanje organov oblasti in javnih ustanov v elektronsko poslovanje bistvenega pomena. Tehnologije informacijske dobe omogočajo organom javne uprave, da sodelujejo z javnostmi na nov in inovativen način. Državne agencije lahko izvajajo javne storitve tako, da so po meri državljana, da tesneje sodelujejo s fizičnimi in pravnimi osebami ter tudi druga z drugo. Primeri novih oblik sodelovanja so lahko vidni v zdravstvenih storitvah, poenostavljenih carinskih postopkih, uporabi pametnih kartic za izmenjavo podatkov, novih pristopih v izobraževalnih in kulturnih institucijah. Hkrati so novi načini poslovanja v javni upravi spodbuda podjetjem, da uvedejo nov in učinkovitejši način poslovanja tudi v svoje organizacije (Umek Venturini, 2001, str. 169).

Pri prebiranju najrazličnejše literature največkrat zasledimo delitev elektronskega poslovanja oziroma, kot procesu njegove vpeljave tudi rečejo, pojavitve elektronskega sveta na tri faze:

- Prva faza (1994–1997): faza pojavitve. V tej fazi je pomembno predvsem to, da se je vsako podjetje, malo ali veliko, pojavilo na internetu s svojo predstavitevno stranjo. Ljudje niso bili prepričani, zakaj to počnejo, vedeli so le, da se morajo pojaviti on-line.
- Druga faza (1997–2000): faza on-line transakcij. Kupovanje in prodaja preko interneta je bila osrednja točka druge faze. Tako so se srečali prodajalci in kupci, ki se sicer najverjetneje ne bi. V večini primerov je šlo za enostavne transakcije, ki naj bi nadomestile klasično naročanje po papirju ter ga zamenjale z on-line naročili.
- Tretja faza (2000–????): faza, ki traja, pa v ospredje postavlja vprašanje, kako lahko internet vpliva na dobičkonosnost. To je faza, ki ji lahko rečemo e-poslovanje. Če potegnemo razliko med e-trgovino (angl. e-commerce) in e-poslovanjem (angl. e-business), se slednji razširja tako na čelne (ang. front) kot tudi na zaledne (angl. back office) aplikacije. Ne gre le za nakupe in prodajo preko interneta, gre za strategijo redefiniranja starih poslovnih modelov z upoštevanjem tehnologije za zadovoljitev potreb strank in povečanje dobička (E-business, 2000, str. 45).

Tako gospodarstvo kot javni sektor se prebijata (oziroma sta se prebijala v preteklosti) iz prve do druge faze, pri tem pa imata država in njena uprava dvojno nalogo. Prva je informatizacija poslovanja, druga pa se nanaša na zagotovitev ustreznih zakonodajnih okvirov, ki bodo prehod v informacijsko družbo pospešili. V okviru prve naloge je pomembno, da država in njena uprava državljanom omogočita učinkovit in poceni nabor storitev, do katerih bodo dostopali na daljavo, od doma, na skupno dostopnih informacijskih mestih, kajti do sedaj je sistem uprave zahteval od državljanov pogoste obiske v uradih, dolga čakanja v vrstah in podobno. Ob tem pa je nujno zagotoviti preproste in hitre dostope do storitev, ki jih bodo lahko uporabljali državljani različnih starosti in izobrazbe.

Gonilna sila pri razvoju elektronskega poslovanja je vsekakor gospodarstvo, v okviru katerega je začela nastajati nova ekonomija, ki predstavlja povsem nove dejavnosti in storitve v okolju interneta. Državna uprava je eden najpomembnejših partnerjev zasebnemu sektorju oziroma gospodarstvu, zato bi lahko prepočasno uvajanje e-uprave zaviralo celoten razvoj elektronskega poslovanja podjetij in s tem nove ekonomije. Razvite države se tega zavedajo, zato pospešeno uvajajo e-upravo. Večina držav članic EU jo namerava uvesti v obdobju med letoma 2003 in 2005, kar pomeni, da naj bi do tedaj vse storitve ponujale po elektronski poti (Vintar, 2001, str. 330).

Globalni cilj javne uprave RS do leta 2010 je 100 % uvedba e-poslovanja in s tem zagotovitev enotne opreme po delovnih mestih, povezava administrativnih registrov in uvedba aplikacij za skupne funkcije uprave po njenih delovnih področjih. Pri tem bo uprava zagotovila tudi ustrezno spodbujanje in izobraževanje vseh udeležencev e-poslovanja. Slovenija si je tako že na začetku leta 2004 zadala težko nalogo, ki pa – poleg prej omenjenih nalog – posledično pomeni tudi reorganizacijo uprave in prenovo poslovnih procesov. Država želi v kratkem obdobju popolnoma uvesti elektronsko poslovanje v svoj državni aparat.

Uprava bo z uvedbo elektronskega poslovanja in izvajanjem transakcij preko interneta deležna – med drugimi – naslednjih koristi oziroma prednosti:

- razbremenitev delavcev pri okencih,
- povečanje časovnih prihrankov,
- posledično večja učinkovitost dela zaradi manjših psihičnih obremenitev,
- večja natančnost pri opravljanju storitev,
- manjša verjetnost napak,
- večje število obravnavanih zahtevkov,
- hitrejše reševanje postopkov,
- večja personalizacija storitev in
- večja preglednost poslovanja uprave,
- večji ugled uprave.

Poleg omenjenih prednosti pa ne smemo zanemariti možnih slabosti, ki bi se lahko pojavile v prihodnosti. Le-te so naslednje:

- zmešnjava informacij – internet in napredne tehnologije nudijo nepregledno množico neurejenih informacij, ki lahko zbegajo, če jih ne znamo urediti in uporabiti glede na naše potrebe in interese;
- socialna izločenost – ta je povezana z nizko računalniško pismenostjo, ki je v veliki meri posledica pomanjkanja opreme za dostop do spletnih strani uprave. Znani so različni ukrepi držav za omejevanje tega problema, in sicer subvencioniranje nakupa računalnikov, računalniško opismenjevanje, vzpostavitev javnih internetnih točk in podobno. Slovenska javna uprava ta t.i. digitalni razkorak odpravlja z vzpostavljanjem javnih e-točk, e-šol in e-knjižnic, kjer je vsakomur omogočen dostop do interneta;
- elektronske zlorabe (Jambrek, 2001, str. 6) – pojavijo se pri odpiranju sistemov navzven, zaradi pomot, napak, pri nezadostnem nadzoru ...;
- razčlovečenje odnosov ali neosebni pristopi – marsikdo bo še vedno raje opravljal zadeve na upravni enoti in čakal, da bo deležen osebnega stika z uradnikom. To je lahko tudi posledica nezaupanja v e-poslovanje, ki se pojavlja predvsem pri starejši populaciji. Pri mlajši populaciji pa nastaja

velika nevarnost razčlovečenja ali robotizacije medosebnih odnosov zaradi pretirane uporabe komunikacijskih in informacijskih tehnologij namesto neposredne komunikacije ljudi z uporabo čustev.

Uvedba elektronskega poslovanja pomeni za javno upravo nov način delovanja, prehod v filozofiji delovanja javne uprave in prav tako velik korak v filozofiji poslovanja z javno upravo s strani državljanov. Do sedaj so transakcije med javno upravo in njenimi strankami potekale večinoma tako, da je morala stranka obiskati krajevno pristojen državni organ ter za izvedbo določene transakcije čakati v vrsti pred okencem. Najpogosteje pa je stranka doslej morala vlogi za katero koli upravno storitev dodati neskončno veliko takih ali drugačnih prilog, ki jih je prav tako pridobila edino s čakanjem v (drugih) vrstah. Ob prodoru sodobnih informacijskih in telekomunikacijskih tehnologij je postala uporaba prej omenjenih fizičnih kanalov nesmiselna, saj bi lahko stranka pridobila določene informacije ali opravila storitev ob kateri koli uri. Obiskati bi morala le spletno stran uprave na internetu. Vendar pa je predpogojev za tako elektronsko poslovanje ogromno.

Storitve, ki jih je mogoče digitalizirati, so na primer podaljševanje veljavnosti potnega lista in vozniškega dovoljenja, prijava dohodnine, plačilo DDV-ja, prošnja za dovoljenje za zakonsko zvezo ipd. Izkazalo se je, da lahko država prihrani tudi do 70 % stroškov, če uvede elektronsko poslovanje v upravi, pri čemer niso upoštevani stroški strank (izguba časa zaradi poti in čakanja v vrsti, stroški poti, nujnost koriščenja letnega dopusta ipd.).

Elektronsko poslovanje v javni upravi bo organizirano preko enotnega državnega portala, ki bo javnosti zagotavljal neprekinjen dostop do vseh informacij in storitev javne uprave na enostaven in prijazen način. Hkrati bo predstavljal skupno in enovito predstavitev državnih organov Republike Slovenije na internetu. Slovenska vlada načrtuje izgradnjo takšnega portala do konca leta 2004 (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 25–26).

Z vse večjo uveljavitvijo elektronskega poslovanja pa se morajo tudi pravna pravila prilagoditi novim zahtevam. Za prehod države v informacijsko družbo mora država najprej poskrbeti za zagotovitev ustreznih pravnih (zakonodajnih) okvirov. Tako je bil že v mesecu juniju leta 2000 sprejet Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (v nadaljevanju tudi ZEPEP, Ur. l. RS, št. 57/2000), ki predstavlja pravno podlago za elektronsko poslovanje. Prav tako pa je bilo nujno potrebno prenoviti Uredbo o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom (Ur. l. RS, št. 91/2001). Uredba o poslovanju organov

javne uprave z dokumentarnim gradivom po novem vnaša elemente elektronskega poslovanja v delo javne uprave.

2.1 Pravna ureditev elektronskega poslovanja

Pravo in pravni red sta se zaradi večtisočletne zgodovine vedno bila prisiljena prilagoditi novim odkritjem in tehnološkemu napredku. Tako je bilo tudi v primeru zahtev elektronskega poslovanja, ki so s hitrimi tehnološkimi spremembami terjale tudi ureditev tega področja.

O ureditvi elektronskega poslovanja na zakonodajni ravni so prve države začele razmišljati razmeroma pozno, šele po letu 1995. Kljub temu pa so do danes na tem področju že vse razvite države naredile veliko oziroma so še v postopku sprejemanja ustreznih zakonskih podlag.

Republika Slovenija je zakonodajo s področja pravne ureditve elektronskega poslovanja sprejela dokaj zgodaj, saj spada med prvih deset evropskih držav (Silič, 2001, str. 6), ki so sprejele zakonodajo na področju elektronskega poslovanja ter elektronskega podpisovanja. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu je bil objavljen v Uradnem listu št. 57 z dne 23. 6. 2000 in je pričel veljati z dnem 22. 7. 2000.

Zakon je narejen po vzoru nekaterih modernih, tudi modelnih zakonov in deklaracij s tega področja. Tako je Evropska komisija v kar nekaj dokumentih poudarila pomen elektronskega poslovanja (Silič, 2001, str. 4), Komisija Združenih narodov za mednarodno gospodarsko pravo pa je že leta 1996 sprejela Modelni zakon o elektronskem poslovanju. Tudi Borka Jerman Blažič (Jerman Blažič, 2001, str. 162) ga pojmuje kot moderen zakon s klasičnim naborom določb s področja elektronskega poslovanja.

Država želi z omenjenim zakonom spodbujati hiter tehnološki razvoj elektronskega poslovanja ter odstraniti normativne ovire za elektronsko poslovanje s posebnim poudarkom na izenačitvi zanesljivih elektronskih oblik s klasično papirno obliko in izenačitvi varnih ter zanesljivih elektronskih podpisov (v praksi se sicer uporablja predvsem tehnologija digitalnega podpisa) z lastnoročnim podpisom.

Nov zakon vzpostavlja jasna in predvidljiva pravila za izmenjavo elektronskih sporočil ter pravila za uporabo elektronskega podpisa in za delovanje overiteljev elektronskega podpisa. Nov zakon pa je tudi zagotovil, da je slovenska pravna ureditev elektronskega poslovanja in elektronskega podpisa usklajena s

podobno tujo, predvsem evropsko in mednarodno ureditvijo, ter tako omogočil mednarodno priznavanje elektronskih podpisov (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 19).

S tem zakonom je Slovenija dobila pravno podlago za urejanje elektronskega poslovanja. Namen zakona je bil tako doseči hiter razvoj na področju uvajanja elektronskega poslovanja kot tudi odstraniti normativne ovire za e-poslovanje s poudarkom na izenačitvi zanesljivih elektronskih oblik s papirno obliko ter izenačitvi varnih in zanesljivih elektronskih podpisov z lastoročnim podpisom.

Na podlagi zakona je bil izdan podzakonski predpis, ki ureja tehnične pogoje za delovanje overiteljev, elektronsko podpisovanje ter elektronsko poslovanje v javni upravi.

Predpisi, ki trenutno urejajo način sprejemanja vlog in postopanje z njimi, kadar se odloča v upravnih zadevah, so Zakon o splošnem upravnem postopku (Ur. l. RS, št. 80/99 in 70/00 in 52/2002; v nadaljevanju ZUP), Uredba o načinu poslovanja organov javne uprave s strankami (Ur. l. RS, št. 22/2001; v nadaljevanju uredba o poslovanju s strankami), Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom (Ur. l. RS, št. 91/2001; v nadaljevanju uredba o dokumentarnem gradivu) in Navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom (Ur. l. RS, št. 26/2002; v nadaljevanju navodilo). V teh predpisih so določena splošna pravila, ki veljajo za postopanje vseh upravnih in drugih državnih organov, organov lokalnih skupnosti in nosilcev javnih pooblastil (v nadaljevanju organi javne uprave) z vlogami, razen če posamezni specialni predpisi ne določajo glede posameznih vprašanj drugače.

Na podlagi Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu je elektronski obliki in elektronskemu podpisu, ki ustreza določenim varnostnim zahtevam, zagotovljena enaka veljava kot dokumentom v klasični (papirni) obliki oziroma lastnoročnemu podpisu. Prav tako pa tudi novi ZUP že govori tako o elektronskih kot tudi papirnih vlogah, ki so pravno izenačene.

Uredba o dokumentarnem gradivu določa, da je organ javne uprave dolžan organizirati in javno objaviti svoj uradni elektronski poštni naslov. Pošto v elektronski obliki sprejme informacijski sistem organa javne uprave na skupni elektronski naslov organa oziroma na naslov posameznega delavca, takšna pošta se sprejema tudi izven poslovnega časa organa javne uprave. Navodilo omogoča, da lahko spletne vloge samodejno evidentira informacijski sistem, ki jih lahko tudi signira in posreduje v reševanje oziroma jih posreduje na skupen elektronski naslov organa javne uprave. Spletne vloge se lahko hranijo izven

zbirke nerešenih zadev organa javne uprave na centralni informacijski telekomunikacijski infrastrukturi pod pogojem, da ima organ stalen dostop do njih. Na podlagi navodila je potrebno ob prejemu vloge navesti tudi število prilog in pripisati njihovo kratko vsebino.

Organ, ki je pristojen za sprejem vloge, je vlogo, ki se mu izroči, po ZUP-u dolžan sprejeti. Uradna oseba, ki vlogo sprejme, mora vložniku na njegovo zahtevo izdati potrdilo o prejemu vloge, za katero se ne plača taksa. Z uredbo o dokumentarnem gradivu je določeno tudi, da se prejem sporočil v elektronski obliki potrdi s povratnim sporočilom v elektronski obliki. Povratno sporočilo vsebuje navedbo prejetega sporočila ali njegovo celotno vsebino, datum, čas in varen elektronski podpis organa javne uprave, overjen s kvalificiranim potrdilom. Stari ZUP je v primeru, da organ ni pristojen za sprejem pisne vloge (oziroma ustne vloge na zapisnik), določal, da uradna oseba na to opozori vložnika in ga napoti k pristojnemu organu. Če je organ dobil vlogo, ki je ni bil pristojen sprejeti, po pošti, telefaksu, brzojavno ali po elektronskem mediju in ni bilo nobenega dvoma o tem, kateri organ je to vlogo pristojen sprejeti, je organ to vlogo brez odlašanja poslal pristojnemu organu oziroma sodišču in to sporočil stranki oziroma, če ni mogel ugotoviti, kateri organ je pristojen, izdal sklep, s katerim je zavrgel vlogo zaradi nepristojnosti, in sklep takoj poslal stranki. Novi ZUP pa je to določbo spremenil v smislu določbe o krajevni pristojnosti in strankam tako omogočil uveljavljanje pravic pred stvarno pristojnim organom kjer koli na območju države. Ravno ZUP je bil tisti, ki je s slavnim 139. členom naredil državljanom upravo bolj prijazno že leta 2001. 139. člen Zakona o splošnem upravnem postopku pravi, da si mora upravni organ po uradni dolžnosti, torej sam, priskrbeti vsa dokazila, izpiske in potrdila iz evidenc drugih organov. Državljan bo zgolj oddal vlogo, vsa potrdila in izpiske, po katere smo zdaj hodili od vrat do vrat, pa si organ od leta 2001 po elektronski poti priskrbi sam. Zakonodaja to omogoča in predpisuje, e-poslovanje to omogoča v praksi, vlada pa s protibirokratskim programom to tudi zahteva. Slovenija tako postaja ena redkih držav s prijazno upravo. Uradna Hrvaška je povedala, da zaostaja za nami skoraj pet let, države EU počasi in nerade, a vseeno priznajo, da smo kje tudi korak pred njimi. Tako e-uprava počasi in z majhnimi koraki spreminja javno upravo na bolje. In počasi se daleč pride, pravijo (Perenič, 2001, str. 21).

Naslednja velika pridobitev za elektronsko poslovanje, ki je prišla z novim ZUP-om, pa je zagotovo elektronska vročitev. Vročitev se opravi preko informacijskega sistema pravne ali fizične osebe, ki opravlja vročanje dokumentov po elektronski poti kot svojo dejavnost. To pa hkrati pomeni, da je država poskrbela za pravni okvir celotnega poslovanja z državljanom, od oddaje zahtevke do elektronske vročitve. Glavna naloga zakona je povečati učinkovitost postopkov, uveljavitev novih rešitev na področju približevanja uporabnikom kot

tudi uveljavitev elektronskega poslovanja. Z vidika elektronskega poslovanja pa dopolnjeni zakon ureja elektronsko vlaganje vlog, spremljanje obvestil o poteku postopka preko interneta in nenazadnje kot zaključek omogoča izdajo in vročitev elektronskih odločb in sklepov. Uvaja enotni informacijski sistem za sprejem, vročanje in obveščanje, ki je v prvi fazi namenjen celotni državni upravi in nosilec javnih pooblastil, nudi pa tudi možnost uporabe lokalne uprave. Tako popolno elektronsko poslovanje bo omogočeno vsem imetnikom kvalificiranih digitalnih potrdil. Sprejem vloge v elektronski obliki lahko poteka preko spletišč ali preko informacijskega sistema organa, preko državnega portala e-uprava ali preko poslovnega ponudnika. Pri tem se seveda z oddajo vloge računa tudi na elektronsko plačilo takse in drugih stroškov.

Elektronsko poslovanje je tako pravno urejeno in dovoljeno. Elektronski podpis je izenačen s fizičnim podpisom. Pojavlja pa se vprašanje, kako zdaj hraniti poslovno dokumentacijo v elektronski obliki. ZEPEP na področju hrambe govori le o dokumentih, ki so nastali v elektronski obliki in so hkrati v elektronski obliki tudi podpisani in posredovani, ne govori pa o hrambi dokumentov, ki fizično nastanejo in jih pretvorimo v elektronsko obliko. Na to in predvidoma druga podobna vprašanja glede hrambe dokumentov bo odgovoril prihajajoči Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva. Predmet vzpostavljanja nove zakonske ureditve sodobnega varstva dokumentarnega gradiva in znotraj tega še posebej elektronskega gradiva je širok in obsega hrambo gradiva, ki nastane tako v klasični kot tudi elektronski obliki.

Kot vidimo, pa zakonodaja sama po sebi v elektronskem smislu ni dovolj, saj se prepleta s prakso poslovanja javne uprave; tako najbolj vpliva na elektronsko poslovanje ravno podpora postopkom, katerih podlaga pa so zakoni, ki predpisujejo delo z dokumenti, vlogami, ki niso nič drugega kakor logična posledica ponujene storitve. Ali drugače povedano, vsaka storitev vodi v inicializacijo postopka, ki teče v javni upravi po veljavni zakonodaji.

2.2 Odpravljanje administrativnih ovir

Poleg zakonskih sprememb, ki jih je morala uvesti, dodelati javna uprava, pa je bilo v preteklosti potrebno ogromno dela posvetiti kakovosti dela uprave. Prenoviti je bilo potrebno njeno delo oziroma javno upravo samo. Za prenovo javne uprave pa je bilo v slovenski vladido sedaj zadolženih več resorjev. Za organizacijo in razvoj uprave kakor tudi za merjenje učinkovitosti in dvig kakovosti je bilo v preteklosti zadolženo Ministrstvo za notranje zadeve, glavna nosilca uvajanja elektronske veje pa sta bila Center Vlade za informatiko in Ministrstvo za informacijsko družbo. Danes pa so vse te vloge združene pod

okriljem enega ministrstva, Ministrstva za javno upravo. Koordinacijski organ je bila v preteklosti Komisija Vlade RS za odpravljanje administrativnih ovir. Naloge komisije se bile predvsem pripravljane podlage za e-upravo in kot taka naj bi komisija:

- vzpostavila okolje s poenostavljanjem postopkov,
- odpravljala nepotrebe postopke,
- združevala nekatere postopke,
- spreminjala organizacijo dela in
- posledično spreminjala pristop ljudi, zaposlenih v upravi, pri delu s strankami.

Program odpravljanja administrativnih ovir je usmerjen k prijaznemu poslovanju z državljanji, k razvoju prijazne, hitre, učinkovite uprave. V ta namen je odgovorno ministrstvo pripravilo veliko aktivnosti za poenostavitev poslovanja in hitrejše ter učinkovitejše izvajanje upravnih postopkov ter vrsto zakonskih in podzakonskih aktov.

Za učinkovito javno upravo je potrebna njena notranja reorganizacija, strukturne spremembe in novi načini dela, usposabljanje in izpopolnjevanje znanja. Zaradi učinkov, ki jih ima javna uprava na gospodarstvo in državo kot celoto, se je slovenska vlada odločila za antibirokratski program, katerega namen je zmanjšanje obsega dela in racionalizacija javne uprave. Eno izmed ključnih vlog v antibirokratskem programu ima projekt e-uprava (Lindič, Groznik, 2003, str. 610).

Komisija Vlade Republike Slovenije za odpravo administrativnih ovir je bila ustanovljena pomladi 2001. V svoj akcijski načrt je vključila vrsto projektov, ki se vodijo na Ministrstvu za notranje zadeve, tako npr.:

- poenotenje vlog v upravnih postopkih po področjih,
- enotna domača stran upravnih enot,
- uvedba elektronskega poslovanja v delo uprave,
- plačevanje upravnih taks prek mobilne telefonije in plačilnih oziroma kreditnih kartic idr.

Največji poudarek je komisija dala ravno področju, ki najbolj vpliva na sodelovanje državljanov z javno upravo. Kdo je z veseljem odšel na upravno enoto svojega rojstva, da bi dolgo čakal v vrsti za pridobitev izpiska iz rojstne matične knjige in ga potem nesel v drugo vrsto, da je prijavil svojo poroko. V najboljšem primeru pa je državljan prišel po izpisek na pravo upravno enoto, sicer je čakal v vrsti zaman, kajti izpisek iz rojstne matične knjige lahko pridobimo le v upravni enoti svojega rojstva oziroma prvega vpisa (v primeru, da državljan ni rojen v Sloveniji). V ta namen je julija 2001 državni zbor potrdil

spremembe Zakona o varstvu osebnih podatkov (Ur. l. RS, št. 57/2001), ki državnim organom in nosilcem javnih pooblastil omogoča, da sami pogledajo v uradne evidence oziroma pridobijo podatke iz registrov ali uradnih evidenc. Ta določba dopolnjuje oziroma omogoča izvajanje določil sprememb Zakona o splošnem upravnem postopku, ki zavezuje državne organe oziroma nosilce javnih pooblastil, da sami pridobijo podatke iz uradnih evidenc. Iz tega izhaja tudi povezovanje organov z namenom pridobivanja podatkov iz evidenc, potrebnih za izvajanje postopkov.

Predlog aktivnosti akcijskega načrta Komisije za odpravo administrativnih ovir temelji na treh bistvenih sklopih izboljšav delovanja državne uprave, ki so:

- izboljšanje postopkov,
- večje možnosti izbire,
- večja odprtost (transparentnost) delovanja.

Vse aktivnosti in njihovi rezultati pa morajo biti ustrezno merljivi, saj je le tako mogoče zagotoviti njihovo potrebnost in učinkovitost (Akcijski načrt Komisije za odpravo administrativnih ovir 2004, april 2004, str. 2).

Uprava se je že dovolj zgodaj zavedala, da svojega dela ne more zgolj preliti v elektronski svet, ampak mora v tem primeru zagotoviti ustrezno prenovo postopkov. Obstoječe postopke je potrebno najprej preveriti, poenotiti, racionalizirati in šele nato ustrezno informatizirati. In še najpomembnejši vidik odprave administrativnih ovir: spremeniti je potrebno organizacijo dela in narediti iz uslužbencev javne uprave prijazne in učinkovite strežnike državljanom.

V naši upravi nekateri mislijo, da je e-uprava stvar računalnikov. Seveda pa ni tako. Prenove ne bodo opravili računalniki, to bomo morali opraviti ljudje! Če tega ne bomo opravili dobro, bo e-uprava prinesla nasproten učinek in ne tistega, ki si ga želimo. Želimo torej zagotoviti učinkovitejše delo, boljše storitve, hitrejša storitve 24 ur na dan, sedem dni v tednu in tudi z manj ljudmi! Vse to pa bomo uresničili le v primeru, da bomo pred tem poskrbeli za drugačen način dela. E-uprava bo le orodje (Črešnar Pergar, 2002, str. 8).

2.3 Reforma javne uprave

Če smo najprej govorili o zakonodajnih okvirih elektronskega poslovanja in o komisiji za odpravo administrativnih ovir, nikakor ne moremo mimo reforme javne uprave, ki se izvaja glede na pristope in izkušnje razvitih držav. Z odpravo administrativnih ovir že gremo v smeri reforme javne uprave, dodatno pa reformo izvajamo z uvajanjem sistema kakovosti v delovanje upravnih organov.

Kadar govorimo o reformah države, velika večina pomisli le na reforme, ki povečujejo konkurenčnost gospodarstva, pri tem pa pozabljamo, da obstojajo tudi reforme, ki povečujejo učinkovitost države pri opravljanju njenih funkcij in so enako pomembne kot prve. V tem okviru je zelo pomembna reforma javne uprave, s katero naj bi se zagotovili večja prožnost upravnega sistema, boljše izvajanje nalog in uveljavljanje odgovornosti, učinkovitejši nadzor, razvoj javne službe, razvoj konkurenčnosti, uveljavljanje elektronskega poslovanja znotraj javne uprave navzven in izboljšanje kakovosti pravne regulative. Ciljna področja preobrazbe slovenske državne uprave so (Bohinc, 2001, str. 44):

- zagotoviti kakovostnejše izvajanje nalog in vzpostaviti učinkovitejši nadzor ter boljše uveljavljanje odgovornosti;
- spodbujati usmerjenost k uporabniku;
- izboljšati položaj javnih uslužbencev;
- bolje izkoristiti zmogljivosti sodobne informacijske tehnologije;
- izboljšati kakovost pravne regulative in okrepiti usmerjevalno in spremljevalno nalogo upravnega sistema.

Z reformo javne uprave naj bi država iz oblastnega prešla v storitveni servis. Zavedati pa se moramo dejstva, da bo celovita reforma uprave uspešna le, če bosta informacijskemu vidiku sledila še organizacijski in finančni – če bo po snemanju obstoječega stanja, kritični analizi in preoblikovanju obstoječih procesov ter njihovi optimizaciji v upravnih enotah sledila še standardizacija postopkov, določitev njihove cene, opredelitev elementov za financiranje poslovanja (Setnikar Cankar, 1998, str. 13).

Projekt spreminjanja in izboljševanja slovenske javne uprave ima več dimenzij. V preteklih letih je bila na strokovnih srečanjih in v javnosti največkrat predstavljena zakonodajna dimenzija – »paket« reformnih zakonov (Zakon o državni upravi, Zakon o javnih uslužbencih, Zakon o javnih agencijah, Zakon o inšpekcijskem nadzoru) (Virant, 2001, str. 16).

2.4 Strategija e-poslovanja v javni upravi

V zadnjih letih je bila državna uprava aktivna na področju strateškega načrtovanja informatizacije. Pripravila in sprejela je več sklepov za pospešitev informatizacije. Nosilec aktivnosti je bil Center Vlade za informatiko ob strokovni podpori Fakultete za elektrotehniko in računalništvo.

Prvi dokument, ki je predstavljal smernice razvoja, je bila Strategija uvajanja informacijske infrastrukture v državne organe v obdobju do leta 2000. Strategija predstavlja globalni vidik uvajanja informacijske infrastrukture za doseganje strateških ciljev. Dokumenti pa so si z leti sledili. Trenutno zadnji dokument je

strategija poslovanja do leta 2008, ki pa je še v nastajanju (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2005 do leta 2008, 2004).

Razvoj informacijskih tehnologij v veliki meri vpliva na ljudi na vsakem njihovem koraku. Uporaba informacijske tehnologije v državnih upravah po vsem svetu je vsaj tako obsežna kot njena uporaba v gospodarstvu držav. Sredstva za elektronsko šifriranje in podpisovanje podatkov, ki vsebino podpisanih dokumentov neločljivo povežejo z elektronskim podpisom lastnika, so razvita do te mere, da nudijo večjo varnost in zanesljivost podatkov in je že omogočena njihova širša praktična uporaba.

Države in njihova gospodarstva so začela s svojo preobrazbo in s preoblikovanjem svojega poslovanja v elektronsko poslovanje (e-poslovanje), kar zahteva njihovo temeljito preoblikovanje. Glavno vodilo pri preoblikovanju je ravno internet oziroma internetne tehnologije, ki omogočajo prisotnost in prepoznavnost v omrežju. Sodobni povezani in odprti informacijski sistemi predstavljajo tehnološko in vsebinsko infrastrukturo e-poslovanja. Njihova povezanost in odprtost kaže na to, da presegajo meje posamezne organizacijske strukture in tako komunicirajo na višjem nivoju, na nivoju države, Evrope, sveta. Tako pokrivajo vse ravni družbenega življenja in delovanja. Vse to pa pomeni njihovo globalizacijo.

Če je tako (globalizirano) e-poslovanje postavljeno v družbo, pridemo do pojma informacijska družba (Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004, str. 1, v nadaljevanju tudi strategija e-poslovanja).

Potreba po čedalje večji moči internetnih tehnologij pa hkrati pomeni zahtevo po povečanju produkcije vsebin na osnovi kulturne dediščine in jezikovne raznolikosti. Združitev digitalne pismenosti s pomočjo mobilnih komunikacij je lahko eden od večjih korakov v novi ekonomiji.

Informacijska tehnologija nam pri uvajanju elektronskega poslovanja omogoča (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 63):

- lažje sodelovanje med javno upravo ter fizičnimi in pravnimi osebami,
- ponudbo storitev skozi nove medije (internet, digitalna TV),
- učinkovito komunikacijo znotraj javne uprave,
- informacijsko podporo zaposlenim v javni upravi in s tem sodelovanje med njimi in strankami,
- partnerstvo znotraj javne uprave ter partnerstvo javne uprave s privatnim sektorjem in

- pomoč javni upravi v izobraževalnem smislu z izboljšanjem dostopa do informacij.

V Sloveniji je bilo v preteklih letih na področju informacijske družbe veliko storjenega za e-poslovanja, predvsem z izgradnjo telekomunikacijske infrastrukture in izobraževalnimi procesi s področja informatike. Prav tako je Slovenija v preteklih letih poskrbela za ustrezno pravno podlago e-poslovanja. Tako je kot država opravila svoje poslanstvo pri spodbujanju strateške usmeritve in razvoja na področju informatike.

Informacijska družba je družba, v kateri so informacijske storitve ogrodje celotnega dogajanja, poligon za prodor uspešnih in za zaostajanje informacijsko nepismenih (Gams, 1998, str. 80). Kot družbena oblika nima alternative. Uvaja informacijsko tehnologijo v vse pore življenja.

Razvitejše države ob prehajanju v informacijsko družbo pospešujejo predvsem štiri procese, ki predstavljajo splošne usmeritve tudi za javno upravo RS (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, 2001, str. 5):

- deregulacijo, ki ukinja monopole, omogoča delovanje tržnih sil na vseh področjih ter prepušča pobudo zasebnemu sektorju;
- zunanje izvajalce, kar zmanjšuje stroške ter odpira nove poslovne možnosti za zasebni sektor;
- decentralizacijo z uporabo sodobnih tehnologij za dostop do podatkov in informacij javnega sektorja. Vloga posameznika se zaradi vključevanja v procese odločanja spreminja. Država spreminja svojo vlogo v učinkovit servis v interesu državljanov. Za samostojno odločanje državljanov je potrebno vlagati v izobraževanje, v pospeševanje vključevanja ljudi v procese odločanja in omogočati prost, enostaven dostop do informacij;
- informatizacijo, ki vzpodbuja vse vidike elektronskega poslovanja in dostop do podatkov javnega sektorja.

S pospeševanjem omenjenih procesov bo Slovenija prešla v informacijsko družbo, ki jo nekateri enačijo z internetom. Glavna značilnost informacijske družbe je elektronsko poslovanje. Globalni cilj javne uprave Republike Slovenije je popolna uvedba e-poslovanja do leta 2010. Uvedba bo mogoča z zagotovitvijo enotne opreme na delovnih mestih, s povezavo administrativnih registrov in uvedbo aplikacij za skupne funkcije uprave.

Decentralizacija, enakomernejši regionalni razvoj, boljše spremljanje in nadzor nad odločitvami v upravnih postopkih ter nadzor nad izvajanjem vseh upravnih postopkov so glavni vidiki pri določanju usmeritev in ciljev uvajanja e-poslovanja. Usmeritve in cilji so naslednji (Ogrinc, 2001, str. 12):

- zagotoviti državljanom dostop do informacij in storitev javne uprave,
- približati storitve javne uprave državljanom,
- zagotoviti enkratni zajem podatkov,
- omogočiti dostop do javnih podatkov v skladu z zakonom,
- skrajšati odzivne čase,
- upoštevati javno mnenje in pobude javnosti,
- racionalizirati poslovanje javne uprave,
- doseči sodelovanje med javno upravo in uporabniki,
- omogočiti večji pregled nad delovanjem javne uprave,
- zagotoviti enakomernejši in hitrejši regionalni razvoj,
- pospešiti prehod Slovenije v informacijsko družbo in
- vzpostaviti e-demokracijo.

Za doseg ciljev bo potrebno vzpostaviti skrbništvo strategije, evidentirati in popisati postopke, zagotoviti enotnost izvajanja postopkov, pripraviti študije informatizacije, vzpostaviti komunikacijsko omrežje javne uprave, povezati sedanje in bodoče informacijske sisteme, administrativne registre in druge zbirke podatkov javne uprave. Potrebno bo določiti standarde, postopke in sisteme arhiviranja dokumentov. Za večjo varnost je potrebno vzpostaviti mehanizme varovanja, implementirati pravila varovanja osebnih podatkov in seznanjati državljane z novimi storitvami (Ogrinc, 2001, str. 13).

Poleg omenjenega pa ne gre izpustiti pomembnega cilja javne uprave, da izboljša kakovost izvajanja storitev, vse skupaj pa so tudi glavna prizadevanja projektov v okviru reforme javne uprave.

Osnova za uresničevanje e-poslovanja v javni upravi Republike Slovenije je torej Strategija e-poslovanja. Na njeni podlagi je bil za operativno izvedbo projektov izdelan Akcijski načrt e-uprave do leta 2004. Uresničevanje načrta se spremlja vsaka dva meseca v poročilih o izvajanju Akcijskega načrta. V poročilih sta izpostavljena primerjava uresničevanja e-storitev med Slovenijo in EU ter glavni napredek storitev programa e-uprava.

Strategija e-poslovanja v javni upravi za obdobje do leta 2004 temelji na programih, ki povezujejo področja javne uprave in omogočajo odprtost do uporabnikov. Predpogoj za izvedbo programov in projektov so upravni informacijski sistemi, njihova prenova, povezovanje in razvoj. Razvoj usmerjajo spreminjajoča vloga države ter decentralizacija in profesionalizacija uprave.

Prvi korak pri uvajanju e-poslovanja v državno upravo predstavlja analiza možnosti za uvedbo e-poslovanja. Sledijo projekti, ki uvajajo elektronske storitve

za lokalno samoupravo, in projekti, katerih cilj je povezovanje administrativnih evidenc.

Naslednje aktivnosti predstavljajo projekti izgradnje enotnega državnega portala, centralnega registra postopkov in dokumentov, elektronskih prostorskih evidenc, projekti za elektronski zajem davkov in carin ter projekti vzpostavitve registra zakonov in predpisov. Rezultati teh projektov pa predstavljajo osnovo elektronskega poslovanja.

Pomemben del e-poslovanja predstavlja elektronsko pisarniško poslovanje, ki bo učinkovitejše z informacijsko podprtimi upravnimi postopki in z izmenjavo dokumentov med državnimi organi. Za občane bosta veliko ugodnost predstavljala elektronsko plačevanje upravnih taks in elektronsko vročanje dokumentov. Za poslovne partnerje državnih organov bodo možnosti vključevanja v elektronska javna naročila pomenile prihranek časa in finančnih sredstev.

Realizacija projektov bo mogoča s strokovno usposobljenimi kadri, ki jih bo potrebno dodatno izobraževati in usposabljanje. Veliko tveganje za uspešnost poslovanja predstavljajo nevarnosti, ki jih prinaša e-poslovanje. Zato bo posebna pozornost posvečena varnosti elektronskih storitev in seznanjanju z nevarnostmi pri uporabi interneta.

Strategija poudarja skrb za nemoteno delovanje vse informacijske infrastrukture. Za uspešno e-poslovanje je potrebno neprekinjeno delovanje lokalnih omrežij in strežniških kapacitet.

Za razvoj e-poslovanja bo potrebno kvalitetno svetovanje, uporaba enotne metodologije vodenja projektov ter nenehno spremljanje in vrednotenje novih tehnologij. Strategija torej obljublja, da bo s pospešenimi koraki vstopila v svet elektronskega poslovanja in informacijske družbe.

Sodobne strategije so praviloma celovite in objektivne. Poudarek predhodnih je bil skladno s prejšnjo informacijsko tehnologijo predvsem na avtomatizaciji, integraciji podatkov, sistemskem vidiku in prenovi poslovnih procesov. Dandanes, v dobi interneta, pa je poudarjen predvsem pomen zunanjih vmesnikov in komunikacij. Vse ostalo je še vedno prisotno, vendar uporabnikom skrito. Vse pojme aktualne informacijsko-telekomunikacijske tehnologije je v strategiji treba združiti v celoten sistem enakovrednih komponent, ki izhajajo iz nove aktualne paradigme, kot jo danes predstavlja internet (Colnar, 2001, str. 14).

Poročila kažejo postopno, a vztrajno uresničevanje načrtov, zapisanih v Strategiji e-poslovanja. Rezultati kažejo, da Slovenija hitro dohiteva povprečje stopnje razvitosti e-storitev v državah EU. Metodologija merjenja, ki jo je izdelala EU, žal ne meri elektronskih storitev na področju poslovanja znotraj organov javne uprave (G2G), kjer Slovenija po ocenah strokovnjakov dosega v evropskem merilu zelo visok razvoj.

2.5 eEurope+

Glede na to, da se Slovenija zgleduje po državah članicah EU in da je hkrati že postala članica EU, ne gre mimo dejstva akcijskih načrtov eEurope, ki so služili za zgled in izhodišča našim akcijskim načrtom.

Pospešena raba informacijskih in komunikacijskih tehnologij kot tudi pojav interneta sta državljanom in vladam ter večjim in manjšim podjetjem vsepovsod omogočila dostop do zelo močnih orodij. To je pripeljalo do korenitih sprememb v notranji organizaciji vlad in podjetij, pa tudi v zahtevah po usposobljenosti in v organizaciji dela, v odnosih med podjetji, trgovskimi partnerji, državljani in vladami. Informacijsko-komunikacijske tehnologije imajo precejšen vpliv na celotno gospodarstvo, politika, ki vodi in vzpodbuja njihovo rabo in uvedbo, pa je odločilna v procesu modernizacije gospodarstev in prispeva k izkoriščanju novih možnosti za zaposlovanje in vključevanje v novo ekonomijo (Akcijski načrt eEurope+, 2001, str. 5).

Evropski forum o informacijski družbi opozarja, da je sposoben, uspešen in učinkovit javni sektor nujen za zagotavljanje trajnostnega razvoja, kakovosti življenja, družbene vzajemnosti, kulturne raznolikosti in gospodarskega povezovanja. Deli javnega sektorja, ki se niso uspeli prilagoditi spremembam v gospodarskih in družbenih okoliščinah, so postali v zadnjih dveh desetletjih ovire na enotnem tržišču in za tržno konkurenco. Javni sektor se po mnenju Evropskega foruma sooča z zahtevami po decentraliziranih storitvah, večji odprtosti in preglednosti delovanja uprave, dialogu med državljani in upravo in izkoriščanju tržnih možnosti javnih virov informacij. Prihod informacijske družbe smatrajo kot izziv oziroma priložnost za izpolnjevanje teh zahtev. Informacijska in komunikacijska tehnologija sta sredstvo povečevanja sposobnosti in učinkovitosti uprave.

Glavni cilji projekta eEurope+ so tako (Akcijski načrt eEurope+, str. 3):

- pospešeno postavljanje temeljnih kamnov za informacijsko družbo,
- cenejši, hitrejši in varnejši internet,
- vlaganje v ljudi in znanje,
- spodbujanje rabe interneta.

Pospešeno postavljanje temeljnih kamnov za informacijsko družbo naj bi država članica dosegla z vzpodbujanjem ponudbe telekomunikacijskih storitev za vse in prevzemanjem pravnega reda na področju informacijske družbe, za kar je Slovenija poskrbela pravočasno, če ne celo predčasno.

V primeru cenejšega in hitrejšega ter varnega dostopa do interneta pa je država delovala predvsem z vidika varnosti in z ustanovitvijo državne certifikatske agencije za izdajo kvalificiranih digitalnih potrdil (v nadaljevanju tudi digitalnih potrdil) ter z vpeljavo prvih varnih storitev z uporabo digitalnih potrdil. Vse to pa je istočasno pomenilo tudi spodbujanje elektronskega poslovanja na internetu.

Na ministrski konferenci eGovernment, ki je bila v Bruslju novembra 2001, je bila soglasno sprejeta ministrska deklaracija, saj so si bili ministri v marsičem enotni. V primeru informatizacije se morajo države članice držati razvoja na podlagi najboljših praks. Najprej so izpostavili, da je za učinkovito e-upravo potrebna notranja reorganizacija, predvsem pa strukturne spremembe.

Ministri priznavajo, da odpirajo informacijsko-komunikacijske tehnologije neslutene priložnosti za enostavnejši dostop do informacij javnega značaja in da bodo bolj jasno opredeljeni pogoji za njihovo uporabo prispevali k višji gospodarski rasti in zaposlovanju v vsej Evropi. Ministri so bili enotni, da bodo nemudoma posvetili vso pozornost predlogom Evropske komisije na tem področju. Strinjali so se, da je potrebno še posebno pozornost posvetiti zagotavljanju informacij javnega značaja s strani evropskih institucij (Ministrska deklaracija Bruselj, 2001).

Informacijska družba torej zahteva korenite spremembe vodenja in organiziranja javnega sektorja, torej spremembe miselnosti in delovnih metod. Razviti mora modele mrežne uprave, kjer bo uprava povezana z zunanjimi partnerji. Enotno okno v javni sektor bo zahtevalo skupno delovanje, medsebojno povezovanje in sodelovanje informacijskih sistemov. Ponudniki storitev prebivalstvu bodo morali združiti svoje dejavnosti v združljiv informacijski sistem.

2.6 E-uprava

Strokovnjak za informacijsko inženirstvo pri mednarodni svetovalni organizaciji Gartner Di Mario (2001) pravi: »E-uprava pomeni spreminjanje notranjih in zunanjih odnosov v javni upravi z uporabo internetnih tehnologij predvsem z namenom doseganja višje udeležbe državljanov pri odločanju in izboljševanju upravnih storitev ter poslovanja javne uprave.« Avtor poudarja, da vrstni red predružačenja odnosov, najprej notranji, potem zunanji, ni naključen. Pri uvajanju e-uprave je največ pozornosti potrebno posvetiti reorganizaciji notranjih odnosov. Ne gre za tehnološke probleme, gre za nov pristop do izgradnje, virov in planiranja ter za novo delitev odgovornosti med državnimi organi (Avsec, 2004, str. 12).

Po sprejetju Strategije e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004 na Vladi RS v februarju 2001 je sledila naslednja ključna faza informatizacije javne uprave s skupnim ciljem razvoja e-uprave. Začetek omenjene naslednje faze sega v oktober 2002, natančneje do 3. 10. 2002, ko je Vlada Republike Slovenije obravnavala Akcijski načrt e-uprave do leta 2004 (v nadaljevanju: akcijski načrt).

Namen le-tega je zagotavljati pogoje za pospešen razvoj e-poslovanja v upravi, omogočiti sprotno odpravljanje ovir, ki nastajajo pri razvoju novih e-storitev, in planirano izvajati aktivnosti in projekte za e-storitve. Med izvajanjem akcijskega načrta so se sproti kazale zahteve po spremembah in dopolnitvah, kar pa je posledično vplivalo na redno dopolnjevanje različice akcijskega načrta. Tako je zadnja trenutno objavljena veljavna verzija 1.4 z datumom september 2004.

Med vsebinskimi cilji omenjenega načrta so pomembni predvsem naslednji trije, na katerih mora temeljiti razvoj e-storitev v prihodnje (Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, 2002, str. 3):

- e-storitve bomo razvijali po načelu »enkratnega obveščanja«, kar pomeni, da bodo uporabniki teh storitev dolžni vsako spremembo osebnih stanj priglasiti praviloma samo enkrat, z organizacijo in integracijo podatkovnih zbirk in javnopravnih registrov, evidenc pa bomo dosegli, da bodo imetniki teh podatkov o spremembi obveščeni na individualni ravni;
- vsi upravni oziroma širše javnopravni postopki bodo v okviru e-uprave zasnovani po načelu »obveznega pridobivanja podatkov iz uradnih registrov in evidenc po uradni dolžnosti«, kar pomeni, da bodo imeli uslužbenci v okviru reševanja teh postopkov možnost elektronsko pogledati podatke ali jih elektronsko zahtevati iz vseh potrebnih registrov, evidenc ali zbirk podatkov (139. člen ZUP-a – Zakona o splošnem upravnem postopku; Ur. l. RS, št. 80/1999, 70/2000, 52/2002);

- v prihodnje bodo vse storitve e-uprave na voljo uporabnikom po sistemu »vse na enem mestu (ang. one stop shop)«. Za tiste, ki uporabljajo internet od doma, bo »vse storitve na enem mestu« nudi enotni državni portal, za preostale pa e-kioski in teletocke, kjer bodo lahko občani na enem mestu, sami ali s pomočjo usposobljenega uslužbenca, opravili večino uradnih opravil.

Za zadane cilje pa je med pomembnejšimi podlagami (poleg tistih, ki jih omenjam že v predhodnih sestavkih: zakonska podlaga, racionalizacija in prenova postopkov) treba omeniti tudi močno in fleksibilno tehnološko platformo, ki omogoča integracijo procesov tako, da le-ti podpirajo vse sestavne enote uprave. Državljanom, gospodarstvenikom in drugim uporabnikom omogoča, da nemoteno preskakujejo med funkcijami, ne da bi se jim bilo treba vsakič posebej identificirati, informacije ali storitve pa so dostavljene kadar koli, kjer koli in na kakršni koli napravi. Ker internet postaja uporaben za vse vrste komunikacij, tako interne kot zunanje, se v ospredje postavlja vprašanje glede varnosti in zasebnosti prenesenih informacij. Varnost je ključnega pomena za e-upravo in mora prežemati vse pore njene uporabe: varnost izmenjave podatkov, varen prenos (pošta) in varno brskanje po spletu.

Vizija e-uprave temelji na učinkoviti uporabi novih tehnologij, zlasti interneta, da bi izboljšali odnose in utrli pot novim vezem med upravo in državljani (G2C), med upravo in gospodarstveniki (G2B) ter navsezadnje med upravo in njenimi zaposlenimi (G2E), pa tudi med posameznimi organi uprave (G2G).

Dejanska transformacija uprave v e-upravo se je začela z lansiranjem spletnih strani. Upravni organi so izoblikovali sebi lastne spletne strani, na katerih so objavljali različne informacije, od telefonskih števil do uradnih ur. Potem so objavljali tudi obsežnejša gradiva, ki so bila pravzaprav skenirana reprodukcija materialov na klasičnem nosilcu – papirju. Ne toliko daleč nazaj so na spletnih straneh začeli objavljati celostne in bolj dinamične vsebine. Spletnemu obiskovalcu so ponudili možnost kontakta preko elektronske pošte. Dandanes se uprava doma in po svetu trudi, da bi svojim strankam ponudila kar največji možni izbor interaktivnih storitev. Naslednji korak so finančne in pravne storitve. Slednje zahtevajo večjo varnost oziroma zaščito podatkov, kar bo vodilo k povečani uporabi digitalnih podpisov in razvoju infrastrukture javnega ključa. Uprava si želi portale, ki bi državljanom omogočili, da preskakujejo med ponujenimi storitvami, ne da bi se jim bilo treba vsakič posebej identificirati. Podatkovne baze organov morajo postati interaktivne, se med seboj povezati. Zgraditi je torej treba enotni oskrbni sistem za izmenjavo podatkov in koordinacijo med različnimi organi. To pa zahteva temeljit premislek o novi vlogi uprave in njeni reorganizaciji.

Od samega pojava uprave na spletu se mora preiti v resnično kakovostno elektronsko upravo, ki bo bazirala na učinkoviti elektronski izmenjavi podatkov. Bistvo se skriva v boljšem povezovanju podatkov in aplikacij razvejanih enot uprave v celoto. To pa predstavlja veliko večji izziv, kot pa je le lansiranje enotnih vstopnih točk na internetu. To bo seveda vplivalo na kakovost storitev, predvsem pa na notranje procese in organizacijo uprave, vlogo posameznikov in na zastavljanje ciljev.

Kako vzpostaviti državljanom prijazno upravo, ki ne bo njihov gospodar, ampak le servis, je eno temeljnih vprašanj, s katerimi se ukvarjajo vse moderne države. Z nastankom informacijske družbe se je to vprašanje še zaostriilo, saj se je možnost uprave, da si monopolno lasti pomembne informacije in iz njih črpa svojo družbeno moč, močno zmanjšala (Trpin, 2001, str. 136).

Bistvo nujenja e-storitev znotraj uprave je, da si organi javne uprave lahko izmenjujejo podatke ne glede na geografske, zakonske ali programske ovire. Vsaka e-uprava mora omogočiti, da različni nivoji uprave med seboj nemoteno sodelujejo. Da pa ne bi informacije tekle kar tako in brez smisla, je treba oblikovati primerno politiko in tehnične standarde. Pri tem ne gre zanemariti vidika nujenja storitev državljanom ne glede na lokacijo virov. Vse to je z zakonskimi predpisi omogočeno z odpravo krajevne pristojnosti, vendar pa je potrebno temu primerno reorganizirati poslovanje in prenoviti postopke dela.

Javna uprava povsod po svetu prerašča iz zgolj administrativnega poslovanja s papirji v servis državljanom z elektronskimi upravnimi storitvami, ki:

- so naravnane k posameznikom in njihovim potrebam,
- so kakovostne in dosegajo pričakovanja uporabnikov,
- tehnološko optimizirajo notranje procese,
- so lokalno naravnane glede na posebnosti lokalnih skupnosti,
- ponujene na način čim večjega približevanja uprave uporabnikom,
- so podlaga za širok elektronski dostop do informacij javnega značaja.

Eden bistvenih ciljev e-uprave je, da znotraj sebe vzpostavi učinkovite storitve, enostavne in učinkovite postopke, kajti potem bo lahko uspešno delovala tudi navzven.

2.6.1 Poslovanje med upravo in državljanji (G2C)

Državljanji danes pričakujejo veliko več, kot pa so kdaj koli prej. Zahtevajo točno določene, njim prilagojene informacije. Zahtevajo javno upravo, ki jih bo

obravnava kot individuum in se bo hitro ter učinkovito odzvala na določene okoliščine in posebne življenjske situacije vsakega posameznika. Ne zanima jih, kateri organ ali oddelek je zadolžen oziroma odgovoren za določeno področje. Ne zanima jih, kje lahko poslujejo z javno upravo. Z upravo hočejo vzpostaviti odnos pod svojimi lastnimi pogoji in po svojih željah. Hočejo varno, zanesljivo poslovanje z javno upravo, kadar koli, ko se njim zahoče, in kjer koli, kjer jih vodi pot. Rešitve morajo biti zanesljive in široko dostopne in nikakor ne smejo predstavljati ovire pri poslovanju.

Čas, tehnologija, zahteve posameznikov torej silijo upravo k celoviti prenovi, hkrati pa ji omogočajo in ji ponujajo veliko priložnost, da izboljša svoje storitve, poveča učinkovitost in ponovno vzbudi zaupanje svojih strank v svoje poslovanje. Za stranke to pomeni en sam klic ali en sam obisk, ne pa dolgotrajno klicarjenje in zamudno ter živčno skakanje od vrat do vrat, iz vrste v vrsto.

Informacijska in komunikacijska tehnologija dramatično spreminjata način, na katerega državne ustanove izvajajo storitve za državljane. Storitve morajo biti na voljo 24 ur na dan, sedem dni na teden. Zahteve, ki se pojavljajo, vključujejo integrirane storitve ter visoko stopnjo sodelovanja med državnimi ustanovami. Koncepti integriranih aplikacij oziroma rešitev pa so zasnovani na razmisleku o podpori procesu razvoja, gledano iz perspektive vsakdanjega življenja državljan. Ključni element je torej način, po katerih uporaba ene storitve sproža druge storitve ali vzajemno sodelovanje z njimi ter tako tvori zaporedje ali skupek storitev, ki se izvajajo ločeno. Take storitve pa posledično zahtevajo tudi podporo postopkov, ki tečejo v zaledju kot neki podaljšek teh elektronskih storitev. Storitve, ki so med sabo povezane in zahtevajo visoko stopnjo integracije, so podpore življenjskim situacijam. To je eden izmed zahtevnejših načinov sodelovanja državljan z državno upravo, pri tem pa preskakujemo tiste bolj enostavne storitve, pri katerih gre le za preproste postopke ali še bolj primitiven način – le podajanje informacije državljanom s strani države.

Sistem za upravljanje življenjskih situacij na pameten način sodeluje z uporabnikom, podatke zbira le enkrat in ponuja prilagojene storitve, ki so organizirane okoli tega, kaj državljan želi, in ne okoli togih postopkov ponudnikov enostavnih rešitev (Hirsch in Heckl, 2000, str. 5).

Nove storitve naj bi predstavljale predvsem integrirane aplikacije, zasnovane kot temeljni način potreb posameznikov. Uporaba ene storitve naj bi sprožila celo verigo e-storitev ali paket storitev, ki pa se lahko izvajajo ločeno, s strani drugih organizacij. Takšni primeri bi lahko bili podpora življenjskim situacijam, kot so:

- selim se,
- gradim novo hišo,

- poročim se,
-

Tako zgrajene rešitve nudijo nov vidik uporabnikom storitve, saj se le-te vrtijo okoli dejanskih potreb državljanov in ne pomenijo z informatizacijo ločenih postopkov, ki ponavadi z dejanskimi potrebami nimajo veliko povezav. Prav tako pa take celostne, integrirane rešitve pomenijo nujnost po večjem povezovanju in sodelovanju. Osnova za tako sodelovanje pa je zagotovo dobro orodje za izmenjavo informacij znotraj državne uprave. Potrebno je močno komunikacijsko ogrodje, ki omogoča pridobivanje pravih informacij na hiter in učinkovit način.

V splošnem ločimo dva tipa portalov življenjskih situacij: pasivne in aktivne. Pasivni portal za vsako situacijo ponudi vnaprej pripravljene storitve, ne glede na to, ali jih uporabnik za rešitev svoje situacije potrebuje ali ne. Takih storitev pa je lahko za uporabnika preveč ali pa premalo. Aktivni portal pa temelji na aktivnem dialogu z uporabnikom. Osrednji del portala je zasnovan na znanju. To je programska rešitev, ki uporablja določeno znanje in mehanizme sklepanja za rešitev določenega problema. Tak sistem oblikuje vprašanja in vodi dialog z uporabnikom, ki postane aktivni partner v celotnem procesu reševanja svojega problema (Leben in Bohanec, 2003, str. 623).

Eden od načinov zahtevanih poti komuniciranja državljana z državo je tako imenovani »one stop shop«, ki pomeni enoten vmesnik, preko katerega lahko državljan obvesti državno upravo o življenjskem dogodku (npr. selitvi), nato pa vse ustrezne funkcije državne uprave (ustrezne ustanove) prejmejo avtomatsko osvežitev te informacije. Pri tem bi dosegli izboljšavo v izvedbi storitve kot tudi v zmanjševanju stroškov postopka. Tak vmesnik pa je lahko klicni center, državljanska pisarna, kiosk, internet ...

Predpogoj za izvajanje tako integriranih storitev pa so povezane rešitve, ki omogočajo izmenjavo podatkov in sodelovanje med informacijskimi sistemi znotraj državne uprave. Najprej je potrebno močno komunikacijsko ogrodje, sodelovanje in orodja za lažji dostop do podatkov. Informacije znotraj državne uprave oziroma njihov pretok je potrebno kar se le da optimizirati (baze znanja, upravljanje z elektronskimi dokumenti, internet, okolje za sodelovanje ...).

Storitve torej lahko razdelimo na (Hirsch in Heckl, 2000, str. 6):

- informacijske storitve (katalog storitev, javni registri, informacije o državnih ustanovah, zakoni, parlamentarni dokumenti),
- komunikacijske storitve (kontakt z zaposlenimi, diskusije o političnih vprašanjih),
- transakcijske storitve (elektronske vloge, davčne napovedi, prijave na razpis, referendumi, volitve, peticije).

Če si pogledamo razvoj storitev za državljane, vidimo, da so organi v javni upravi že zelo zgodaj omogočili državljanom in pravnim subjektom možnost pregledovanja zbranih državnoupravnih informacij na tako imenovanih portalih. Državljeni in pravni subjekti so za pregledovanje državnih informacij potrebovali le spletne brkljalnike.

Naslednji korak odpiranja informacijske države so predstavljale on-line storitve, s katerimi država vzpostavlja kontakt z zaposlenimi, predvsem z vodji posameznih resorjev. Objavljali so javne diskusije, v katere so se lahko aktivno vključili državljani. Prav tako pa so na svojih spletnih naslovih objavljali elektronske naslove za komunikacijo z državljani. Nekateri bolj napredni pa so na svojih straneh že imeli tako imenovane diskusije, v katerih so državljani lahko spremljali odgovore in vprašanja.

Naslednji val storitev pa so spletne storitve, ki so nastajale zaradi sledenja in izvajanja akcijskega načrta e-uprave.

2.6.2 Poslovanje med upravo in gospodarskimi subjekti (G2B)

Podjetja lahko z elektronskim poslovanjem z upravo precej poenostavijo svoje delovne procese. Ker bodo obveznosti do države hitreje in učinkoviteje opravila preko interneta, se bodo sama lahko osredotočila na bistvo svojega obstoja.

Uprava lahko prispeva in mora prispevati k zdravemu e-poslovnemu okolju z zagotavljanjem prave infrastrukture na pravem mestu, tako da bodo gospodarstveniki kar najlažje prešli na e-poslovanje. Prav tako pa mora s svojim zgledom varnega in racionalnega elektronskega poslovanja hkrati spodbujati gospodarstvo, da ji sledi. Uprava pa mora poleg tega, da s storitvami skrbi za državljane, omogočati tudi nabor storitev za hitrejše in lažje ter predvsem varno poslovanje gospodarskih subjektov z državo. Tako lahko z dostopom do nekaterih registrov bistveno skrajša določene postopke med gospodarskimi subjekti in upravo (na primer dostop do sodnega registra). Država lahko z informatizacijo nekaterih postopkov za gospodarske subjekte omogoča ne samo

lahak prehod v e-poslovanje, ampak hkrati tudi konkurenčno prednost. Podjetje se lahko več časa ukvarja s svojo dejavnostjo in ne z oddajo posameznih obrazcev ... (DDV, REK in še nekateri). Prav tako pa ne gre zanemariti pomembnosti izmenjave podatkov med gospodarskimi subjekti in javno upravo, ki je lahko popolnoma informatizirana (podatki o zaposlitvi, zaposlenih, zavarovanjih, prijave zaposlenega ...).

Pri tem pa ne gre pozabiti, da to zahteva tesno integracijo med nizom različnih rešitev tako v državnem kot tudi privatnem sektorju (policija, potovalne agencije, javni in privatni transport, zdravstvene storitve). Take verige so lahko dolge ali kratke, jasno pa je, da prečkajo meje. Integrirane aplikacije preprečujejo možnosti podvajanj in izgube podatkov.

2.6.3 Notranje poslovanje javne uprave (G2E) in (G2G)

Notranje poslovanje javne uprave med njenimi zaposlenimi pomeni predvsem podporo uradnim osebam in drugim uslužbencem pri izvajanju njihovih vsakodnevnih opravil, pri izvajanju upravnih postopkov.

Da bi bila uprava učinkovitejša v odnosu do svojih strank, morajo njeni zaposleni imeti dostop do vseh potrebnih podatkov na način, ki jim bo prihranil dragoceni čas, ki ga sicer porabijo za aktivnosti, ki niso neposredno vezane na odnos s stranko. Zaposleni tako morajo dobiti potrebne podatke kadar koli, kjer koli in s katerega koli mesta. Le tako bodo storitev za stranko opravili hitro in učinkovito, za to pa morajo biti postopki prenovljeni, racionalizirani in ustrezno informacijsko podprti.

Notranje poslovanje pa je prav tako poslovanje med posameznimi organi javne uprave ter lokalnimi skupnostmi, kar vključuje predvsem poenostavljanje komuniciranja, omogočanje enostavnega elektronskega izmenjevanja podatkov ter povezovanje med organi. Eden od glavnih vidikov poenostavljanja notranjega poslovanja pa je ravno racionalizacija posameznih postopkov.

3 Dejavniki uspešnosti elektronskih storitev v javni upravi

Slovenija si je s strategijo postavila jasne cilje, kaj želi doseči na področju elektronskega poslovanja. Z vidika države je želeni rezultat zagotovo vse, kar zadeva zadano strategijo in akcijske načrte, za državljana pa so želeni rezultati približevanje najboljšemu na vseh ravneh. Uporabniki pričakujejo storitve javne uprave, ki so hitre, non-stop delujoče, prirejene glede na osebne potrebe, želje,

varne. Rešitve morajo biti enostavne, učinkovite, varne in poceni. Nenazadnje je z vidika državljanov vsak prihranjen trenutek denar. Rešitve morajo biti z vidika uporabnikov zanesljive, standardizirane (poenotene glede uporabe), učinkovite ter obvladljive za vzdrževanje, z vidika naročnika takih rešitev, torej z vidika javne uprave pa morajo biti obvladljive, učinkovite, varne in skladne s predpisi.

Dejavnike, ki vplivajo na to, kako uspešna in uporabna bo elektronska storitev, lahko v grobem razdelimo na:

- dejavnike, povezane z okoljem (zakonske osnove, poslovni procesi, izobraževanje ...),
- Dejavnike, povezane z uporabniki (prilagodljivost, kultura, jezik, znanje ...),
- Dejavnike, povezane s tehnološkimi zahtevami, podlagami, zmožnostmi (varnost, infrastruktura, zanesljivost, prilagodljivost ...).

Dejavniki se med seboj prepletajo. Meje uvrstitve posameznega dejavnika v ustrezno kategorijo so zelo mehke in prepletajoče. Zato se določene stvari pojavljajo večkrat, v različnih kategorijah, določene pa bi se lahko pojavile na več mestih, pa sem jih glede na poudarek umestila le v eno kategorijo.

3.1 Dejavniki, povezani z okoljem

Živimo v nekem okolju, v nekem prostoru in nekem času, na katerega kot posamezniki nimamo ravno velikega vpliva. Pa vendar to okolje, te zmožnosti, ki jih imamo v tem okolju, zelo močno zaznamujejo naše udejstvovanje, naš način dela, obnašanja, naš življenjski slog in nenazadnje vplivajo na to, ali bomo lahko postali zadovoljni uporabniki elektronskih storitev, ali jih bomo sploh potrebovali in lahko uporabljali.

3.1.1 Zakonodaja

Kot sem poudarila že v predhodnih poglavjih, je ena najpomembnejših podlag za elektronsko poslovanje ravno zakonska osnova, ki zagotavlja pravno ustreznost le-tega. Glede na to, da je zakonskim podlagam posvečeno celo poglavje, bom na tem mestu omenila le Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, ki predstavlja popolno pravno podlago za elektronsko poslovanje. Tudi nova Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom vnaša elemente elektronskega poslovanja v delo državne uprave. V zadnjem

času lahko rečemo, da se s spremembo katerega koli izmed zakonov, ki urejajo poslovanje javne uprave, vnašajo elementi elektronskega poslovanja.

Poleg prilagajanja zakonskih podlag elektronskega poslovanja pa se mora država prilagajati tudi direktivam EU. Potrebno je usklajevanje zakonskih podlag s tehnološkimi možnostmi, standardi ter direktivami Evropske unije in drugimi mednarodnimi pravili.

3.1.2 Razvoj informacijske družbe

Država torej s pravnimi okviri zagotovi okolje za elektronsko poslovanje, poskrbeti pa mora tudi za ustrezno usposobljenost tako državljanov kot zaposlenih v javni upravi.

Z ustreznimi izobraževalnimi programi v okviru obveznega in dodatnega izobraževanja tako pripravlja državljanke na elektronsko dobo. Poseben poudarek bi morale države nameniti predvsem področju izobraževalnih vsebin, izobraževanju tistih, ki posredujejo znanja naprej (učiteljev in mentorjev), ter vzpodbujanju k izobraževanju čim širšega kroga uporabnikov. Država mora poskrbeti za manjšanje socialnih razlik in s tem posledično neenakomernih možnosti izobraževanja oziroma usposabljanja.

Država mora poskrbeti za ustrezno izobraževanje in pridobivanje znanj skozi vsa življenjska obdobja za vse državljane, ne glede na starost, izobrazbo ali socialni status. Poseben poudarek pa mora biti ravno na mladih, ki bodo že jutri gonilna sila v gospodarstvu, temelječem na znanju. V okviru vlaganja v ljudi in znanje pa mora biti omogočeno enostavnejše in cenejše dostopanje do elektronskega sveta predvsem za šole, šolske in izobraževalne zavode. Zagotoviti pa je potrebno razpoložljivost izobraževalnih virov na internetu kot tudi digitalno platformo za učitelje, učence in dijake ter starše.

Vendar pa za prehod v informacijsko družbo ni dovolj le skrb za učence, učitelje in dijake, ampak morajo biti vzpostavljeni sistemi za digitalno pismenost vseh državljanov, po različnih ravneh. Potrebno je vzpostaviti mrežo izobraževalnih centrov za usposabljanje, pripraviti različne nivoje programov ter izvajati informiranje in motiviranje delodajalcev in delavcev, vključiti pa je potrebno tudi brezposelne. Eden izmed zanimivih načinov v obdobju informatizacije je tudi delo na daljavo.

Omogočiti pa je potrebno tudi vsebine in dostop do interneta za prizadete otroke, dostop do digitalizirane kulturne dediščine, večjezičnega multimedijskega učnega gradiva.

3.1.3 Zagotovitev pogojev za komuniciranje

Država mora poskrbeti tudi za cenovno ustrezen dostop do infrastrukture in razvoj uporabnikom prilagojenih aplikacij s poudarkom na posameznih ciljnih skupinah uporabnikov. Dostop do posameznih ciljnih skupin bodo omogočali namenski kontaktni centri s posebej usposobljenimi operaterji, informacijski mediatorji in mentorji (Strategija Republike Slovenije v informacijski družbi 2003, 2003, str. 5).

Telekomunikacijski trg mora zagotavljati tehnološko in ekonomsko sprejemljive rešitve za vse udeležence. To je osnovni pogoj za učinkovito uvajanje elektronskega poslovanja, učenja na daljavo in drugih možnosti informacijske dobe. Hitro rastoče transakcije elektronskega poslovanja zahtevajo od leta 1998 do leta 2003 od 200 % do 1000 % letno rast propustnosti prenosa informacij preko različnih delov telekomunikacijskih omrežij (Marko, Marčič in avtorji, 1998, str. 57).

Poleg javnih dostopnih informacijskih točk pa si mora država prizadevati za zagotavljanje telekomunikacijskega omrežja in dostopa do interneta po dostopnih cenah, kar pa lahko dosežemo s konkurenco na trgu ponudnikov telekomunikacijskih storitev. Država je v preteklosti že ogromno storila na področju digitaliziranega telekomunikacijskega omrežja, prav tako pa še dostopne cene dostopa do interneta. Prizadevanja države morajo iti v smeri cenejšega, varnejšega in hitrejšega interneta za vse.

3.1.4 Prenova poslovanja

Prenova poslovnih procesov pomeni analiziranje in spreminjanje celotnega poslovnega procesa v podjetjih (Kovačič, 1998, str. 84). Prenovo poslovnih procesov opredelimo kot temeljito preverjanje procesov (procesov, postopkov, aktivnosti) in njihovo korenito spremembo, ki jo sprožimo z namenom, da bi dosegli pozitivne rezultate na področjih, kot so zniževanje stroškov, povečanje kakovosti izdelkov in storitev, skrajšanje dobavnih rokov in podobno (Kovačič, Groznik in avtorji, 2000, str. 22).

Prenova poslovanja je vezana na prenovo poslovnih procesov in zajema predvsem standardizacijo in racionalizacijo ter poenostavitev postopkov. Pomeni pa tudi uvajanje nujnih organizacijskih sprememb ter pogojev za uvedbo sodobnih konceptov skupinskega dela in sodobne informacijske tehnologije. Zato je pri načrtovanju in izgradnji informacijskih sistemov še posebej pomembno, da podatkovnemu in postopkovnemu modeliranju posvetimo enako pozornost, saj šele v medsebojnem sodelovanju lahko pomenita uravnotežen sistem (Mizzori Zupan, 2000, str. 46).

Postopek lahko definiramo kot množico povezanih aktivnosti, ki predstavljajo logično zaključeno celoto in se izvajajo, da bi dosegli določene poslovne rezultate. Izvedba te celote pa je opredeljena z vhodno-izhodnimi podatki in pravili za njihovo obdelavo (Kovačič, Vintar, 1994).

Pri prenovi postopkov v smislu podpore elektronskih storitev se moramo zavedati nujnosti poenotenja vhodov in izvedbe postopkov na upravnih organih, prav tako pa tudi rezultatov, pričakovanih s strani uporabnika storitve. V preteklosti se je namreč v veliki meri lahko dogajalo, da so bili zahtevani obrazci za oddajo vloge za pridobitev nekega upravnega dovoljenja različni glede na upravno enoto. Prav tako pa se je dogajalo pri postopku pridobivanja le-tega. Prihajalo je do razlik med sezname obveznih prilog za začetek postopka ter nenazadnje tudi do različnih načinov vodenja postopkov.

Z informatizacijo in povezavo elektronskih storitev ter podpornimi rešitvami, ki omogočajo podporo postopkom, pa imamo idealno možnost temeljite prenove, kar pa zahteva veliko naporov predvsem na strani organizacije, vsebine in načinov dela.

Poslovni procesi morajo biti učinkoviti, med seboj povezani in usmerjeni k potrebam državljanov.

Država mora vztrajati v reformi, težiti k lastni izboljšavi ter stremeti k cilju, da postane storitveni servis svojim državljanom.

Govorimo torej o potrebi prenove poslovanja, ki bo presegla meje med organi. Pri tem pa se moramo zavedati, da je bistvenega pomena ravno robustna arhitektura, ki omogoča posredovanje storitev oziroma sodelovanje med organi in je kot temeljni gradnik – skupni podatkovni viri oziroma možnosti povezovanja med njimi.

3.2 Dejavniki, povezani z uporabniki

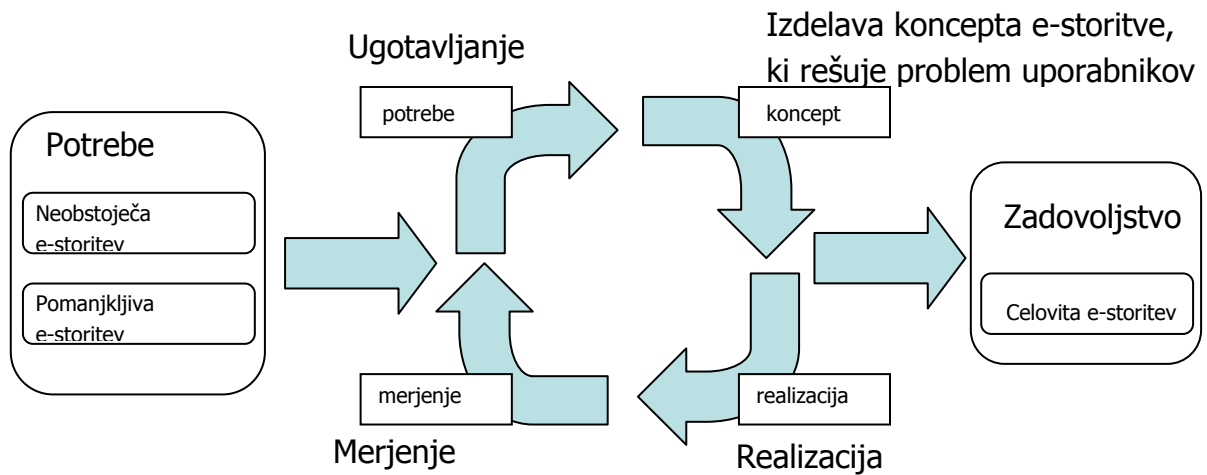
Uporabniki so v preteklosti pričakovali od rešitev predvsem, da so enostavne, zanesljive in prinašajo funkcionalnosti, ki pokrivajo osnovne zahteve uporabe računalnikov. Tako je bilo pri rešitvah kot tudi pri uporabi storitev. Rečemo lahko, da so potrebe strank sovpadale s prvo stopnjo razvoja storitev: njihovo pojavitvijo. Tako so državljani kar naenkrat z uporabo novih, sodobnih tehnologij, internetom lahko pregledovali domače strani posameznih organov in »ponudbo« organa. Danes pa so potrebe uporabnikov vse prej kot enostavne. Državljanov ne zanima več »surfanje po internetu«, pač pa želijo od doma uporabljati storitve javne uprave. Nakupujejo doma, tako rekoč iz naslanjača, prav tako pa želijo od doma oddajati dohodninsko napoved, zahtevati gradbeno dovoljenje ...

Ko se soočamo z vprašanjem, kako v e-poslovanje, se vprašamo: kdo so uporabniki, kaj bi radi delali, kdaj bodo to počeli, kje in zakaj? Kakšne so moje stranke? Kakšen krog ljudi se poslužuje internetne storitve?

Pri tem moramo upoštevati potrebe, želje in zahteve vseh državljanov Republike Slovenije, po priporočilih EU pa tudi državljanov EU, ne glede na spol, starost, izobrazbo, poklic in finančne možnosti.

Potrebe uporabnikov morajo biti eno od glavnih izhodišč pri načrtovanju elektronskih storitev. Vendar pa se te potrebe skozi čas spreminjajo v odvisnosti od možnosti, ki jih uporabniki imajo. Slika 1 prikazuje, da ni dovolj le, da dejavnike postavimo, ampak moramo skozi njih ves čas spremljati zadovoljstvo uporabnikov s posameznimi storitvami in storitve sproti dopolnjevati, spreminjati, nadgrajevati.

Slika 1: Življenjski cikel izboljševanja e-storitev od potrebe uporabnikov do njihovega zadovoljstva



Vir: Strategija elektronskega poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2005 do leta 2008, 2004, str. 2)

3.2.1 Kultura, raznolikost in tradicija

Kultura in njena raznolikost sta v tesni povezavi z okoljem, vendar pa glede na to, da okolje sestavljajo posamezniki, ta dejavnik uvrščamo med dejavnike uporabnikov. Govorimo torej o demografskem in socialno-kulturnem okolju, ki je opredeljeno z vrednotami, ki so značilne za družbeno okolje v nekem kraju ali državi. Nanaša se na vrednote, način življenjskega stila, število otrok v družinah, naravno okolje, skrb za čisto in neokrnjeno naravo, višino standarda in posledično spremenjene zahteve po informacijski tehnologiji. Pri informatizaciji se je potrebno zavedati kulturnih in tradicionalnih značilnosti Slovenije. Gre za kulturo v smislu načina razmišljanja in življenja, v smislu sprejemanja sprememb in prilagajanja le-tem. Govorimo o kulturi posameznika, kulturi skupine na nekem interesnem področju ali na nekem lokalnem območju ter o kulturi družbe. Pri oblikovanju digitalnih vsebin moramo skrbeti za ohranjanje kulturne dediščine in jezika. Vse skupaj pa se odraža pri zahtevah za večje pravice in participacijo pri odločanju in oblikovanju zahtevanih vsebin.

Pri informatizaciji podpore storitvam je potrebno upoštevati tudi vse zahteve manjšin, prav tako pa prilagajanje zahtevam ljudi s posebnimi potrebami in prilagajanje jezikovni raznolikost. Gre za kulturo oblikovanja in objavljanja vsebin na nacionalnem nivoju

Pri upoštevanju kulture ne gre zanemariti norme in kulture Evropske Unije, ki vplivata na oblikovanje kulture družbe in posledično posameznika.

3.2.2 Tehnološka opremljenost uporabnikov

Zavedati se je potrebno ne le interneta, ampak tudi razširjenosti naročnikov mobilne telefonije, ki jih je po podatkih iz leta 2002 kar 76 na 100 prebivalcev. To pa nam kaže na zanimivost kanala tudi za storitve e-uprave. Uporabniki so iz leta v leto bolj tehnološko opremljeni z raznimi mobilnimi napravami, temu pa morajo slediti tudi naše rešitve/storitve.

Uporaba interneta je indikator, ki lahko pokaže na trend razvoja na več področjih informacijske družbe, saj je moč na njegovi osnovi sklepati na pravilnost oziroma nepravilnost posameznih segmentov. Indikator je meritev stanja uporabljanja interneta. Ugotovimo lahko, da v Sloveniji tedensko uporablja internet 31 % populacije, povprečje Evropske unije pa je 35,7 % (Guštin, 2002, str. 7).

Ko razmišljamo o uporabi e-storitev, moramo razmišljati o tehnološki opremljenosti uporabnikov in temu primerno ponuditi storitve na bolj razširjenih kanalih in medijih. Prav tako pa je potrebno upoštevati vidik cenovne politike.

3.2.3 Personalizacija in prilagodljivost potrebam uporabnikov

Povezana s tehnološko opremljenostjo pa je razdelitev uporabnikov po določenih interesnih skupinah: študentje, upokojeanci, zaposleni, ki imajo različne potrebe po različnih vrstah storitev. Lahko bi jim rekli interesne skupine, za katere veljajo določene značilnosti glede časa uporabe storitev, glede vrste storitev, ki jo uporabljajo, ter glede dolžine uporabe.

Storitve lahko že delno prilagodimo uporabnikom z grupiranjem storitev za posamezne interesne skupine, dodatno pa lahko upoštevamo uporabnikove izkušnje.

Uporabniki se pri elektronskem poslovanju največkrat obnašajo glede na svoje izkušnje. V ospredje postavljajo ne toliko grafične podobe in tehnično izvedbo spletišč, marveč način predstavitve informacij, ažurnost in stopnjo interakcije, ki jim jih spletišče nudi.

Če kupujem sobno kolo, pričakujem od strani podatke o modelih, barvah, lastnostih, dostopnosti, cenah. Ne zanima pa me podatek o direktorju podjetja, njihovih zgradbah ..., sploh pa ne na prvi strani. Pri večini spletnih vstopnih strani pa je to najpogostejši pojav.

Potreba po zgoščenih, ažurnih informacijah je na pravem mestu, kar pripelje (glede na zanimanje) do podrobnejših, poglobljenih informacij in odgovorov kot tudi do možnosti iskanja po virih informacij. Organi imajo zaradi narave dela velik vpliv na življenje državljanov, na življenjske situacije državljanov v interakciji z njimi. Poleg organiziranih informacij pa uporabnike, državljane, zanima interakcija z državnim organom v obliki klepetalnic ali pa vsaj možnost elektronskega dopisovanja.

Pri pregledovanju dejavnikov, ki z vidika uporabnikov močno vplivajo na uporabnost posamezne storitve ali pa kar celotnega kataloga storitev e-uprave, je prav gotovo pomemben način dostopa do posamezne storitve. Te so lahko nanizane v seznamih, po nekem zaporedju, lahko pa so dostopne le preko iskalnika storitev. Po drugi strani pa so storitve lahko združene v življenjskih situacijah, ki so orientirane glede na potrebe uporabnikov.

V skladu z najpogostejšo orientacijo oziroma razvrstitvijo storitev glede na življenjske situacije pa preglejmo še dejavnike, ki z uporabniškega vidika vplivajo na življenjske situacije (Vintar, 2002, str. 162):

- stopnja zrelosti življenjske situacije pomeni razvitost le-te, sofisticiranost, kako je izvedena, pokritost v smislu, ali pokriva osnovno ali dodatno funkcionalnost, vidik uporabe v smislu dostopnosti do posamezne storitve znotraj življenjske situacije, pripomočke dostopa do storitve, kot so ključne aktivnosti, opomnik, odgovori na vprašanja, diskusija, vodnik skozi življenjske situacije, enotnost predstavitev storitev, razumljivost življenjske situacije;
- razpršenost storitev pomeni, ali so storitve na različnih spletiščih oziroma kako so locirane, ali je za dostop do življenjskih situacij ena vstopna točka, kako lahko pridemo do potrebnih spletišč glede na to, da je vsako organizirano po svoje;
- koordinacija korak za korakom pa pomeni, da je vse na enem mestu, vendar mora uporabnik od ene do druge storitve korak za korakom v primeru, da je življenjska situacija sestavljena iz več storitev;
- koordinacija v enem koraku pomeni, da so storitve na enem mestu, vendar proži uporabnik le začetno, vse ostale se prožijo avtomatsko ali jih proži institucija sama glede na življenjsko situacijo.

Pri prilagodljivosti storitev je ena temeljnih zahtev gotovo prilagodljivost rešitve ljudem s posebnimi potrebami.

3.2.4 Znanje

Znanje je najpomembnejši element nove dobe, ki zagotavlja kontinuirano rast in razvoj tako posameznikom kot tudi družbi, v kateri živijo. Zato je potrebno vsem generacijam sistemsko zagotoviti izobraževanje na vseh ravneh, tudi informacijsko. Slovenija bo uspešna, če državljani ne bodo imeli le sredstev za dostop do storitev in vsebin, temveč tudi znanja, da jih bodo znali uporabljati.

Storitve morajo biti – ne glede na čas in način uporabe, ne glede na komunikacijski kanal – enostavne za uporabo, kar pomeni, da ne smemo pričakovati od uporabnika, da bo najprej obiskal tečaj uporabe in šele nato začel uporabljati storitev. Prav tako pa ne smemo pričakovati nikakršnega uvajalnega obdobja in predpostavljati kakršno koli zahtevno predznanje poznavanja tehnoloških zmožnosti. Graditi moramo rešitve, ki so uporabniško prijazne ter razumljive (jasno in nedvoumno predstavljene), če se le da, pa vključujejo dodatne možnosti obveščanja in komunikacije s strankami. V tem primeru lahko pričakujemo tako širok krog uporabnikov, kolikor imamo splošnih informacijskih znanj v državi.

3.2.5 Zaupanje

Uporabniki pa morajo poleg vsega zaupati v varnost storitev:

- podatki ne bodo prišli v napačne roke (zaupnost),
- podatki bodo dospeli taki, kot so bili poslani, in prišli na pravo mesto (integriteta),
- nihče se ne more predstavljati, da je nekdo drug (avtentikacija),
- ali lahko dobim nazaj in popravim (kontrola vnosa pred oddajo).

Glavno bistvo varnosti v elektronskem poslovanju je preprečevanje nepooblaščenega dostopa in s tem zmanjševanja vrednosti virov. Pri obravnavanju varnosti v elektronskem poslovanju je zato vedno treba upoštevati vire, ki imajo za njihove lastnike določeno vrednost, nevarnosti, ki pretijo virom, možne ranljivosti ter napade oziroma načine realizacije groženj, učinke realizacije groženj na vire in varnostne ukrepe na zaščito virov (Avsec, 2004, str. 26).

Bolj podrobno bomo varnost predelali v poglavju dejavnikov, povezanih s tehnološkimi značilnostmi, v nadaljevanju.

3.3 Dejavniki, povezani s tehnološkimi značilnostmi

Tako kot se potrebe uporabnikov spreminjajo glede na tehnološki razvoj in splošno kulturo, tako se tudi sam razvoj rešitev in pristopi v zvezi s tem z leti spreminjajo. Včasih so bile aplikacije pravilno orientirane (vnos naročila, izračun obresti ...), potem smo obrnili aplikacije glede na funkcijsko logiko, ki smo jo podprli (logistika, nabava ...), danes pa so rešitve med seboj prepletene, integrirane, povezane, v ospredju pa je celovita skrb za stranko.

3.3.1 Dostopnost storitev in komunikacijski mediji

V prihodnosti bo velika pozornost namenjena konvergenci medijev, kot so internet, digitalna televizija, radio itd. Z različnimi napravami, ki tehnološko gledano niso osebni računalniki, bomo dostopali do podatkov oziroma storitev nekega informacijskega sistema ali interneta in jih na različne načine uporabljali. Pri tem pa imamo lahko v mislih, da storitev moremo ponuditi tudi na drugih komunikacijskih kanalih:

- Web, WAP (*Wireless Application Protocol*) – dostop do interneta preko mobilnega telefona,
- Mobilno-sporočilni: SMS (*Short Message Service*) – kratka sporočila preko mobilnega telefona,
- glasovni in bogati klienti na prenosnih telefonih.

Z mobilnimi telefoni lahko posegamo po naslednjih komunikacijskih kanalih:

- glasovnih,
- sporočilnih (SMS)
- brskalnih (WAP),
- bogatih klientih.

Komunikacijske možnosti so dane s pomočjo javno dostopnih točk, s pomočjo omrežja, ki omogoča dostopanje od doma. Država mora omogočati javno dostopne točke v obliki centrov: e-šole, spletne kavarne, spletomati (infomati).

Za to pa morajo rešitve omogočiti vse protokole, na katerih temelji internetno poslovanje. Potrebno pa je upoštevati, da je uporaba za nekatere storitve posredovanja ustreznih informacij smiselna s pomočjo čim širšega spektra različnih naprav, izvajanje nekaterih drugih storitev, ki zahtevajo večjo interakcijo z uporabnikom storitve, pa v tem primeru ni smiselna.

3.3.2 Informacijsko-telekomunikacijska infrastruktura

Za vzpostavitev elektronskih upravnih storitev je zelo pomemben vidik zagotavljanja kakovostnih podatkovnih centrov in infrastrukture, ki je zanesljiva in robustna. Podatki, ki ne izpolnjujejo kriterija kakovosti (napačni podatki, pomanjkljivi podatki), otežijo ali onemogočijo izvajanje nekaterih storitev oziroma le-te močno podražijo. Tako morajo podatkovni centri delovati v prid zagotavljanja visoke stopnje kakovosti podatkov, zagotavljanja arhitekture, ki nudi visoke zmogljivosti in hitre možnosti povečanja, podatkovni modeli morajo biti zasnovani tako, da omogočajo enostavno vzpostavljanje, širjenje ter rast novih storitev. Dostopi do podatkov pa morajo biti varovani pred neavtoriziranimi dostopi. Dostop mora biti omogočen le s pomočjo ustreznega avtentikacijskega modela.

Poleg podatkovnega vidika pa ne gre zanemariti telekomunikacijskega, vidika zagotovitve ustreznega telekomunikacijskega omrežja, ki omogoča zmogljiv, varen in zanesljiv infrastrukturni element. Z uvedbo elektronskih storitev je potrebno na telekomunikacijskem nivoju zagotavljati nemoteno delovanje omrežja, varovanje in zaščito omrežja pred zlorabami, vzdrževati raven delovanja obstoječega omrežja in omogočiti izgradnjo novih, sodobnih delov za potrebe poslovanja.

3.3.3 Varovanje in zaščita

Ob hitrem razvoju na področju informacijskih tehnologij in občutljivosti ter pomembnosti podatkov, s katerimi se upravlja, se je potrebno zavedati, da vse koristi prinašajo tudi veliko nevarnosti različnih zlorab. Zato je potreben vedno večji poudarek na zaščiti in varovanju na vseh nivojih:

- varnost dostopov, komunikacije,
- varnost procesov in aplikacij,
- varnost platforme.

Zaradi vse večje odprtosti sistemov morata biti varovanje in zaščita med prioritarnimi nalogami. Potrebno je določiti politiko zaščite zaupnih podatkov, saj so zasebna last, ki pripada le določenim uporabnikom. Zaščita preprečuje dostop nepooblaščenim, notranjim uporabnikom preprečuje izvajanje nedovoljenih posegov ter izvajanje operacij, ki bi škodovale sistemu. Varnost sistema in zaupnost podatkov lahko ogrozijo zlonamerni programi in vdori ali zloraba virov. Posledice so nezanesljivost delovanja, slabša odzivnost in izguba podatkov. Nezaupanje uporabnikov in strank organizaciji povzroča finančno

izgubo ali izgubo ugleda. Načrtovalci in snovalci razvoja se zavedajo pomembnosti varnosti in zanesljivosti omrežja slovenske javne uprave.

Skrb za nemoteno in neprekinjeno delovanje računalniškega omrežja in strežnikov, nadzorovan dostop do strežniških kapacitet, dosledno arhiviranje ter pravočasni nakupi in razširitve opreme, pravilno vzdrževanje standardne opreme ter aplikacij zagotavljajo večjo varnost in zanesljivost informacijske infrastrukture. Prav tako je pomembno seznanjanje uporabnikov s pravilno uporabo interneta in elektronske pošte ter dosledno uporabo protivirusne zaščite.

V poglavju o varovanju in zaščiti pa se ne moremo izogniti varnosti uporabe posameznih storitev v elektronskem poslovanju, ki obsegajo overjanje identitete, zagotavljanje zaupnosti in neokrnjenosti informacij, nadzor dostopa, preprečevanje zanikanja sporočil in aktivnosti ter omogočanje stalne razpoložljivosti (Jerman Blažič, 2001, str. 101).

Na nivoju overjanja identitete imajo elektronske storitve običajno vključeno avtentikacijo s pomočjo digitalnega spletnega potrdila, ki ga izdaja pooblaščen overitelj, v primeru države SIGEN-CA (angl. *Slovenian General Certification Authority*¹) na Centru Vlade RS za informatiko.

Digitalno potrdilo (angl. *digital certificate*) je potrdilo v elektronski obliki, ki povezuje podatke iz potrdila z zasebnim ključem določene osebe ter potrjuje njeno identiteto. Preprosto rečeno gre za elektronski dokument, ki potrjuje identiteto uporabnika v elektronskem svetu. Digitalno potrdilo vsebuje podatke o imetniku, njegov javni ključ, podatke izdajatelja digitalnega potrdila ter obdobje veljavnosti zapisa.

Digitalna potrdila so sestavni del tehnoloških rešitev, ki nudijo dve osnovni možnosti omogočanja zasebnosti v elektronskem poslovanju in komuniciranju (E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do 2004, 2001, str. 68):

1. šifriranje podatkov, ki zagotavlja zaupnost;
2. digitalni podpis, ki predstavlja sodobno alternativo klasičnemu podpisu, zagotavlja pa:
 - identiteto lastnika digitalnega potrdila, zagotovljeno z digitalnim podpisom,
 - da lastništva poslani šifrirane informacije ali digitalnega podpisa lastnika digitalnega potrdila ni mogoče zatajiti,

¹ <http://www.sigen-ca.si>

- celovitost (integriteto) sporočila, kar pomeni, da samo dela sporočila ni mogoče spremeniti ali drugače popraviti brez vednosti pošiljatelja.

Kvalificirana digitalna potrdila za državljane ter za pravne in za fizične osebe, registrirane za opravljanje dejavnosti, izdaja vladni overitelj elektronskih podpisov SIGEN-CA na Centru Vlade Republike Slovenije za informatiko. SIGOV-CA (angl. *Slovenian Governmental Certification Authority*,²) pa izdaja kvalificirana digitalna potrdila za institucije javne uprave.

Digitalna potrdila so namenjena za upravljanje s podatki javne uprave, za izmenjavo podatkov z institucijami javne uprave, za dostop do podatkov, ki so v skrbništvu javne uprave, za varno elektronsko komuniciranje med imetniki kvalificiranih potrdil in za storitve oziroma aplikacije, za katere se zahteva uporaba digitalnih potrdil overiteljev. Digitalna potrdila se uporablja predvsem za overjanje identitete pri prijavi in delu s podatki, za preverjanje upravičenosti dostopa (angl. *authorisation*) do podatkov ter za elektronsko podpisovanje podatkov pri prenosu oziroma posredovanju le-teh.

Metode varovanja podatkovnih virov pa so lahko zelo različne in so odvisne od zahtevane stopnje zaščite in strukture sistema. Tako lahko posamezne dele sistemov varujemo s fizičnimi ukrepi, medtem ko v poslovanju med različnimi omrežji najpogosteje uporabljamo kriptografijo in iz nje izpeljane storitve zaščite, kot je na primer digitalni podpis.

Metode varnosti in zaščite uporabimo na različnih področjih. Pogosto je pomembno, da podatke varujemo pred prisluškovanjem ali vdorom nepooblaščenih oseb. V ta namen šifriramo elektronska sporočila, promet po omrežju ali konferenčne seje. Z identifikacijo in avtorizacijo uporabnikov ali obiskovalcev spletnih strani lahko posameznikom ponudimo izbrane vsebine, po drugi strani pa lahko strankam omogočimo, da preverijo verodostojnost naše strani in podatkov na njej. S posebnimi metodami lahko tudi preprečimo, da bi uporabnik zanimal svoje elektronsko naročilo, ali pa podpisujemo elektronske dokumente.

Ker za prenos dokumentov uporabljamo standardne internetne protokole, kot je na primer protokol za prenos hiperteksta HTTP (angl. *Hyper Text Transfer Protocol*), lahko za zaščito in vzpostavitev varnosti uporabimo tudi tehnologije in standarde, ki so že dalj časa uveljavljeni na internetu. Za zaščito spletnih transakcij se najpogosteje uporabljata sloj varnih vtičnic SSL (angl. *Secure*

² <http://www.sigov-ca.gov.si>

Socket Layer) in transportni nivo varnosti TLS (angl. *Transport Layer Security*). Bistvo teh postopkov je, da med strežnikom in odjemalcem vzpostavijo varen kanal, po katerem poteka komunikacija med njima (Jeran Blažič, 2001, str. 119). Na ta način je onemogočeno prisluškovanje, spreminjanje in ponarejanje sporočil ter zagotovljena avtentičnost izvora.

Varnost postaja poglavito vprašanje pri uvedbi elektronskih storitev na področju javne uprave. Varna omrežja in varen dostop z uporabo pametnih kartic so ključni pri vzpostavitvi zaupanja v elektronsko državno upravo. S povečevanjem splošne uporabe interneta se povečujeta občutljivost in ekonomska vrednost vsebine prenesenih informacij. Raste ekonomska škoda, povzročena z morebitnimi motnjami v delovanju interneta.

3.3.4 Zanesljivost in prilagodljivost infrastrukture in rešitev

Da bi uporabniki zaupali v storitve oziroma izvajali neke servise, ki jih nudi javna uprava, morajo biti le-te tudi zanesljive. Za povečanje zanesljivosti delovanja pa mora država vzpostavljati redundančno opremo ter topologijo prečnih povezav z nastavitvami preusmeritev. Najpomembnejši sistemi, ki morajo delovati non-stop, morajo biti podvojeni in zaradi povečanja varnosti po možnosti tudi geografsko ločeni. Vzpostavljen mora biti sistem gruč, ki tudi ob morebitnih padcih (težavah na strojnem nivoju) zagotavljajo nepretrgano delovanje. Poleg tega pa je potrebno v povezavi z varnostnimi dejavniki zagotavljati različne protivirusne programe ter sisteme za varovanje in restavriranje tako na aplikativnih kot podatkovnih delih infrastrukture.

Informacijske rešitve za podporo elektronskih storitev pa morajo biti poleg vsega zgoraj naštetega grajene tako, da so:

- enostavno prilagodljive bodočim poslovnim in zakonskim spremembam in zahtevam;
- razpoložljive 24 ur na dan, sedem dni v tednu,
- robustne in dovolj zmogljive, da prenesejo prenos neomejenega števila podatkov;
- enostavno uporabne z vso potrebno pomočjo uporabnikom, kot so hitre povezave, kratka in jasna navodila za uporabo, rešitve morajo biti enostavne in jasne, da jih lahko uporablja čim širši krog, vsi uporabniki, strani pa enostavne, brez natlačenih informacij, ki zmedejo uporabnika. Obvestila o napakah morajo biti kratka in jedrnata ter predvsem razumljiva;
- uporabne tudi za ljudi s posebnimi potrebami in omejitvami (slepi, gluhi,...);

- enostavne za nameščanje in nastavljanje, predvsem pa da so postopki v primeru potrebnega dodatnega nameščanja in nastavljanja enostavni in vodeni;
- varne za uporabo, pregledovanje, posredovanje podatkov bolj ali manj osebne in zaupne narave;
- hitre in odzivne, kajti čas je denar;
- smiselno orientirane, rešitve pa med seboj povezane, da uporabniku ni potrebno ponovno iskati naslednje strani, ki je smiselno ali vsebinsko povezana z neko storitvijo, ampak mu to omogoča že sam ponudnik storitve;
- informacije in napotki, objavljeni za državljane, morajo biti točni in zanesljivi (zastarelost?);
- vzpostavljene možnosti komuniciranja čelnih rešitev za podporo elektronskih storitev in zalednih rešitev za podporo poslovnim procesom, povezanim s proženjem storitev.

Na ta način lahko dosežemo povečanje preglednosti celotnega procesa: omogočimo stranki, da spremlja status izvajanja začete storitve na strani izvajalcev le-te. Informacija o tem mora biti točna in časovno ustrezna. To pa je tudi razlog, da morajo biti rešitve čelnih in zalednih sistemov povezane ter da mora biti vzpostavljena integrirana infrastruktura, prenovljena do temeljev organizacije. Tako dostopne informacije državljanom omogočajo lažje planirati njihovo življenje, prav tako pa to poveča zanesljivost delovanja ozadja. Stranke tako dosežejo večje zaupanje.

Rešitve na strani komunikacije z državljani morajo biti zgrajene tako, da so dane možnosti, da podjetja postanejo ponudniki izvajanja storitev in transparentni del povezave z notranjim aparatom države.

4 Elektronske storitve v javni upravi RS

Republika Slovenija si zelo prizadeva za uveljavljanje elektronskega poslovanja v praksi. V ta namen pod okriljem Centra Vlade RS za informatiko pripravlja vrsto projektov, ki bi omogočili večje elektronsko poslovanje v praksi. Veliko tovrstnih rešitev že deluje.

Do pred kratkim je bila pestrost ponudbe storitev, ki jih je ponujal javni sektor, manj usmerjena k uporabnikom kot storitve, ki jih je ponujal zasebni sektor. Glavni razlog za to je bil monopolni položaj javnega sektorja. Konkurenca v javni upravi tako sploh ni obstajala. Zaradi tega je bila kakovost storitve manj pomembna od vhodnih podatkov, samega postopka in formalnosti, ki so bili

potrebni za doseganje končnega rezultata. Posledica tega je (bila), da je (bilo) dojemanje javne uprave med državljani na splošno negativno (zapravljanje denarja, neučinkovito delovanje, togo in neodgovorno ravnanje) (Brezovšek, 2000, str. 265).

Danes pa se ugled e-uprave z vedno novimi uspešno zaključenimi projekti postavlja v ospredje tudi na nivoju Evropske unije in ne le na nivoju slovenskih državljanov.

Uvajanje e-poslovanja v Sloveniji poleg spremembe načina komuniciranja korenito preoblikuje način dela vse javne uprave. Enotni državni portal zagotavlja večjo informiranost državljanov in podjetij. Na straneh vseh upravnih enot si lahko preberemo, kako potekajo postopki, kaj potrebujemo zanje, koliko nas bodo stali. Za elektronske storitve, ki jih lahko izvedemo iz enotnega državnega portala e-uprava, lahko na istem mestu spremljamo, kdaj je upravna enota našo vlogo sprejela, kdaj jo je referent obdelal, kdaj je zadeva končana in kdaj lahko pričakujemo poštarja, ki nam bo rezultat prinesel na dom. Vse te informacije pa niso samo v pomoč strankam v postopku. Bolj obveščene stranke bodo lažje komunicirale z upravo in seveda od nje tudi več zahtevale. Javni uslužbenci ne bodo mogli več mesece in mesece delati pri isti zadevi, če bo lahko vsakdo preveril, kaj se dogaja z njegovo vlogo. S preglednostjo bomo skupaj dosegli precej večjo učinkovitost (Perenič, 2001, str. 21).

Prvi tak primer sistema oziroma e-storitve, ki med drugim uporablja infrastrukturo varnih digitalnih potrdil, je rezultat projekta EUZ – Elektronske upravne zadeve (v nadaljevanju EUZ), katerega cilj je bil predvsem skrajšati in poenostaviti nekatere postopke, ki jih državljani opravljajo na upravnih enotah. Prve take EUZ-storitve so zahtevki za pridobitev izpisov iz evidenc matičnih knjig: Rojstne matične knjige, Poročne matične knjige in Matične knjige umrlih. Državljeni so lahko od leta 2001 s pomočjo uporabe varnih digitalnih potrdil SIGEN-CA zahtevali izdajo oziroma posredovali na Upravno enoto zahtevke za izdajo izpiska. V prvi fazi je bilo mogoče oddajati zgolj zahtevke za izdajo izpiskov, katerih nameni so takse prosti oziroma oproščeni plačila upravnih taks.

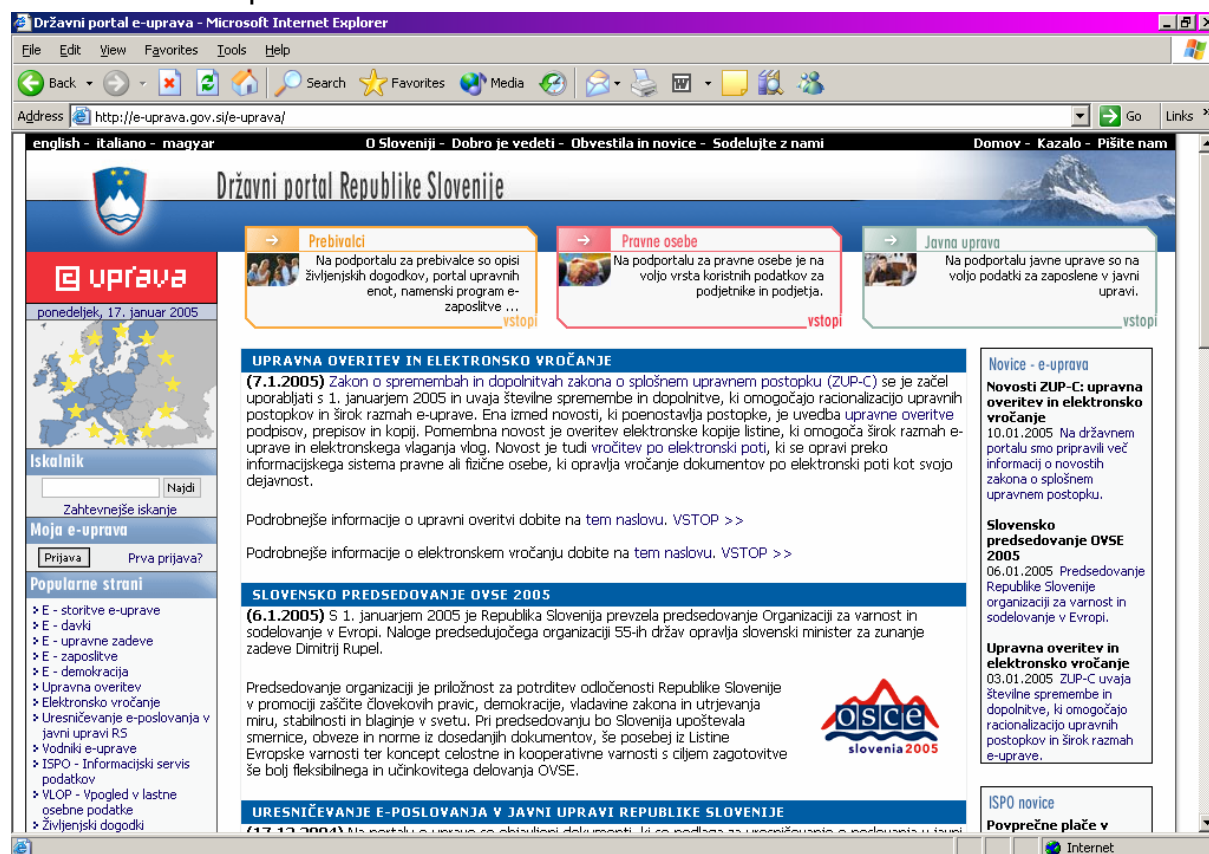
Storitev sicer ni širše uporabljena, vendar pa so elementi rešitve izdelani kot standardne aplikacije oziroma neke vrste vmesniki, ki jih je mogoče vključiti in uporabiti za katero koli aplikacijo in so povezani s postopki na upravnem organu. Rešitev oziroma projekt bo podrobneje predstavljen v nadaljevanju.

Naslednja taka storitev na področju elektronskega poslovanja je bila tudi aplikacija JNMV – aplikacija za podporo javnim naročilom male vrednosti na Centru Vlade RS za informatiko. Aplikacija omogoča celovito brezpapirno

podporo postopkom javnih naročil male vrednosti, pri čemer je vsako naročilo objavljeno na internetu, ponudniki pa lahko ponudbe oddajajo kar preko interneta. V primeru, da ima ponudnik veljavno digitalno potrdilo SIGEN-CA, aplikacija preveri njegovo identiteto, vzpostavi se varna povezava, sistem pa prebere podatke o imetniku.

Osrednji del elektronskega poslovanja na področju javne uprave je zagotovo portal, ki ga prikazuje slika 2, preko katerega država komunicira z državljani, zaposlenimi v javni upravi, in fizičnimi osebami. Razvoj e-uprave na področju segmenta za državljane se je vse bolj usmerjal v razvoj upravnega portala, ki ponuja storitve, oblikovane na podlagi življenjskih situacij. Portal pa je namenjen ne le državljanom ampak je razdeljen na tri sklope: prebivalci, pravne osebe in javna uprava. Na portalu za prebivalce so predstavljene tudi življenjske situacije, postopki in dokumenti ter navodilo za vodenje občana skozi življenjske situacije oziroma upravne postopke.

Slika 2: Državni portal



Vir: <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/>, 15. 1. 2005

Državni portal e-uprava (v nadaljevanju portal) zaobjema tako informacijske vire, ki jih državljan potrebuje o upravni nalogi, upravnem postopku oziroma življenjski situaciji, v kateri se je ali se bo znašel, seznam vseh institucij in ustreznih pooblaščenec, s katerimi želi državljan komunicirati oziroma pri katerih želi ali

mora izvajati upravni postopek, hkrati pa portal omogoča posredovanje informacij o upravnih postopkih, elektronsko podporo e-storitev v smislu proženja postopkov in elektronsko podporo e-storitev v smislu spremljanja izvajanja postopkov.

Elektronske storitve na portalu so orientirane na osnovi življenjskih situacij, zato olajšujejo državljanu izbiro prave storitve. Občani namreč glede na situacije ne vedo, katere postopke morajo sprožiti, vedo pa, kaj potrebujejo oziroma kaj jim je cilj ali življenjska situacija, v kateri so se znašli. Uporabnik torej ve, kakšen je njegov problem oziroma življenjska situacija, v kateri se je znašel, išče pa rešitev oziroma navodilo javne uprave za rešitev le-tega. Kot primer: selim se, gradim hišo, odpiram svoje podjetje ... Uporabnik na portalu e-uprave na podlagi življenjskih situacij ve, kakšne postopke prožiti, katere dokumente potrebuje, kdo je pristojen za izvajanje postopka in podobno.

V letu 2004 je država storila kar nekaj velikih korakov v smeri podpore davčnemu sistemu. Pred tem je bil kar nekajkrat objavljen razpis za pridobitev ponudb za podporo davčnemu sistemu v celoti. Žal so bili poskusi večkrat neuspešni, država pa je kljub temu omogočila državljanom oddajo dohodnine za leto 2003 v elektronski obliki in jih s tem spodbudila k bolj široki uporabi elektronskih storitev.

Center Vlade RS za informatiko je v okviru projektov e-uprave seznamu e-rešitev v letu 2004 dodal še storitve, za katere je bodisi potrebno plačilo obrazca bodisi je za izvedbo postopka potrebno plačilo upravne takse. V začetku leta 2005 pa so dodali še zadnji člen verige elektronskega poslovanja z državljanji: elektronsko vročitev rezultata.

V vsem tem času je torej država storila ogromno v smeri podpore elektronskih storitev.

V nadaljevanju izpostavljam uspešne projekte/realizirane e-storitve v obdobju od sprejetja prve različice akcijskega načrta (različica 1.1) na Vladi RS, oktobra 2002, do novembra 2004:

- ZPIZ-CVI-CRP (G2G): vpogledi in izmenjava podatkov med ZPIZ-om (Zavod za invalidsko in pokojninsko zavarovanje) in CRP-jem omogočata ZPIZ-u, da lahko v praksi izvaja 139. člen ZUP-a. Osnovni namen projekta je, da se z uporabo informacijskega sistema zagotovi ZPIZ-u nemoten in stalen pristop do baze CRP-ja, dodatna prednost pa je v tem, da storitve opravi aplikacija sama, brez posebne zahteve referenta. Referenti ZPIZ-a lahko tako sami pridobijo ustrezne podatke iz registra za

potrebe zavarovancev, ki uveljavljajo pravice na ZPIZ-u, in jih ni potrebno pridobivati samim zavarovancem.

- MDDSZ (Ministrstvo za delo, dom in socialne zadeve)-CVI-CRP (G2G): vpogledi in izmenjava podatkov med CRP-jem in centri za socialno delo. Državljanom ni več treba prinašati potrdil o stalnem prebivališču v povezavi z uveljavljanjem pravic socialnega varstva in pravic, ki izhajajo iz zakonodaje o starševskem varstvu in družinskih prejemkih.
- MKGP-CVI-CRP (G2G): gre za medsebojno povezavo med MKGP-jem (Ministrstvom za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano), CVI-jem ter CRP-jem. Po vzpostavitvi redne povezave med MKGP-jem in CRP-jem preko infrastrukture CVI-ja in ustrezne varnostne sheme ter uporabi ustreznih aplikacij imajo končni uporabniki na MKGP-ju omogočen vpogled v podatke CRP-ja.
- Vključevanje Javnega jamstvenega in preživninskega sklada RS v sisteme uprave (G2G): gre za vključevanje Javnega jamstvenega in preživninskega sklada RS (JSP) v sistem e-uprave; e-povezava z upravljavci podatkovnih baz CRP-jem, ZZZS-jem in ZPIZ-om ter ustanovami, pri katerih upravičenci pridobivajo dokazila v e-obliki (sodišča, centri za socialno delo, stečajni upravitelji). Omogočeno je elektronsko vlaganje vloge za uveljavljanje pravic iz naslova insolventnosti delodajalca in iz naslova nadomestila preživnine, vpogledovanje določenih podatkov o vlogi in pridobivati ažurne podatke o osebah, za katere je sklad na temelju zakona pooblaščen pridobivati podatke za potrebe odločanja v upravnem postopku in izterjavo v sodnih postopkih.
- Informacijski sistem za spremljanje medijev – Infoklip (G2G): informacijski sistem je na voljo kot intra ali internet rešitev. Vsebuje podatke iz dnevnega tiska, STA in drugih virov z možnostjo iskanj po različnih kriterijih, za različna časovna obdobja.
- E-zaposlitve (G2C, G2B): namenjene so iskalcem in ponudnikom (delodajalcem) delovnih mest. Iskalci delovnega mesta lahko brezplačno pregledujejo podatkovno zbirko prostih delovnih mest. Ponudniki (podjetja) lahko brezplačno vpišejo oglase za nove delavce, iščejo po podatkovni zbirki in urejajo svoje razpise. E-zaposlitve so namenjene tudi študentom, za katere je pripravljen pregled študentskih del, ki jih posredujejo študentski servisi.
- Elektronske seje vlade (G2G): elektronske seje vlade so informacijski sistem, ki povezuje vsa ministrstva in vladne službe v enoten proces priprave in izmenjave gradiv za seje vlade in njenih delovnih teles. Pomembna posebnost so dopisne seje. V preteklem letu (2003) je bil implementiran tudi e-podpis sklepov sej vlade. Skladno z Zakonom o

- dostopu do informacij javnega značaja (Ur. l. RS, št. 24/2003), je javnosti omogočen tudi dostop do vladnih gradiv že v postopku njihove obravnave.
- ISPO – Informacijski servis podatkov (G2C): rešitev ISPO omogoča pridobitev vseh podatkov, ki jih potrebujejo nosilci odločanja v upravi. Namenjena je tudi poslovnim subjektom in državljanom. Uporabnikom predstavlja rešitev velik prihranek časa, saj so podatki iz različnih virov dostopni na enem mestu ter na enoten način. Z vidika lastnikov podatkov, ki so le-te dolžni objavljati, predstavlja rešitev prihranek pri porabljenem času za objavo, hkrati pa tudi prihranek pri nakupu in vzdrževanju informacijske infrastrukture, ki je potrebna za objavo. Vzdrževanje in delovanje potrebne informacijske infrastrukture je namreč centralno zagotovljeno na Centru Vlade RS za informatiko.
 - E-notar – elektronske knjige sklepov (G2B): storitev omogoča notarjem vzpostavitev elektronsko overjene knjige sklepov (EKS), ki je shranjena v centralnem sistemu. S tem je možno centralno preverjanje obstoja knjige, kar vzpostavlja izredno učinkovit nadzor nad vsemi knjigami sklepov, ne glede na njihovo nahajališče ali vrsto medija. Poleg tega je družbenikom ali poslovojem enoosebne družbe z omejeno odgovornostjo omogočeno učinkovito in varno vpisovanje sklepov v EKS ne glede na čas in prostor ter enostaven in učinkovit pregled nad vpisanimi sklepi. Rešitev omogoča prihranke notarjev pri porabljenem času in tudi Notarske zbornice Slovenije pri preverjanju obstoja knjige sklepov.
 - Elektronske upravne zadeve – EUZ (G2C, G2B, G2G; 27 storitev G2C in 11 storitev G2B): koristna pridobitev je tudi aplikacija za podporo e-obrazcev (EUZ), ki jo je možno uporabljati z vsemi kvalificiranimi digitalnimi potrdili v Republiki Sloveniji. Aplikacija EUZ omogoča izpolnjevanje obrazcev, ki so registrirani v registru postopkov, ki se nahaja na centralnem računalniku (informacijski sistem za sprejem, vročanje in usmerjanje). Na ta način se določi postopek, povezava na obrazec, cena. Informacijski sistem za sprejemanje, vročanje in usmerjanje opravi preverjanje veljavnosti e-podpisa ter usmeri obrazec na ciljno upravno enoto. Aplikacija EUZ je pripravljena tudi na sprejem obrazcev, ki se sprejemajo od komercialnih ponudnikov storitev (DZS). Plačevanje je možno preko e-Monete in kreditnih oziroma plačilnih kartic. Rešitev je generična, popolnoma odprta in omogoča podporo vsem organom javne uprave, ki želijo opravljati podobne elektronske storitve.
 - VLOP ali vpogled v lastne osebne podatke CRP (G2C): programska rešitev omogoča varen in sledljiv dostop državljanov do lastnih osebnih podatkov v Centralnem registru prebivalstva (CRP). Dostop do podatkov je možen samo imetniku digitalnega potrdila SIGEN-CA ali SIGOV-CA. Namen te storitve je predvsem omogočiti državljanu uresničevanje ustavne pravice, ki je podrobno opredeljena v Zakonu o varstvu osebnih

podatkov in se nanaša na seznanitev z zbiranjem osebnih podatkov in na druge zadeve v zvezi z osebnimi podatki. Poleg tega pa je ta storitev promocija informacijske družbe, z odpiranjem delovanja državne uprave navzven pa tudi majhen prispevek k e-demokraciji. Kasneje je bil vpogled v lastne osebne podatke (VLOP) razširjen še z vpogledom v vpis v volilni imenik in davčno številko.

- Elektronsko plačevanje upravnih taks (G2C): projekt je posledica sprejetja Zakona o splošnem upravnem postopku in Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, ki omogočata hiter tehnološki razvoj javne uprave in pospešeno uvajanje elektronskega poslovanja v poslovni in javni sektor. Osnovni namen projekta je zasnovati postopke plačevanja upravnih taks pri elektronskih upravnih postopkih ter oblikovati priporočila oziroma tehnološke zahteve za informacijske rešitve za takšno plačevanje upravnih taks in izmenjavo podatkov med bančnim sektorjem in upravnimi organi v zvezi s plačili. Vzpostavljena je bila infrastruktura za potrebe zbiranja, usmerjanja in nadzora nad spletnimi plačili in tudi prometom preko POS-terminala (plačilne in kreditne kartice, e-Moneta – mobilni telefoni).
- Elektronsko davčno poslovanje (G2C, G2B): projekt je še v izvajanju. Termiski plan projekta je zastavljen tako, da se posamezne elektronske storitve predajajo v uporabo vsake tri mesece. Prva elektronska storitev je bila dostopna z novembrom 2003. Uporabnikom omogoča elektronsko oddajo obračuna za DDV (davek na dodano vrednost). Poleg možnosti oddaje obračuna DDV-ja so bile v novembru 2003 implementirane potrebne tehnične rešitve, ki zagotavljajo varnost in zanesljivost delovanja ter tudi povezavo z notranjim informacijskim sistemom DURS-a. Zaradi poslovnih razlogov v obliki večjih koristi za uporabnike se je povišala prioriteta storitvama REK-obrazci in plačilne liste, ki je bila po spremenjenem planu realizirana do 1. 4. 2004. Po prvotnem planu se je izvedla e-storitev napoved dohodnine, tako da so lahko zavezanci za plačilo dohodnine elektronsko oddali napoved dohodnine od 1. 3. 2004 dalje.
- Elektronski vpogled v Register predpisov (G2C, G2B, G2G): gre za Rregister, ki omogoča dostopnost in pregled vseh pravnih predpisov, izdanih v Republiki Sloveniji. Obenem olajšuje iskanje po veljavnih predpisih, kar je ob hitrem sprejemanju novih predpisov še toliko bolj koristno. Registru so priložena navodila in pojasnila za njegovo uporabo. Ker je Register nadvse koristno pomagalo državnim uradnikom pri njihovem delu, na Službi vlade za zakonodajo menijo, da bo prav tako koristen za vse druge uporabnike pravnih predpisov v naši državi. Hkrati Register predstavlja nov prispevek k povečanju transparentnosti dela državne uprave pri sprejemanju pravnih predpisov.

- E-letna poročila AJPES (G2B): AJPES omogoča poslovnim subjektom predložitev letnih poročil prek svojega spletnega portala. Prek spletnega portala AJPES omogoča tudi dostop do podatkov oziroma zagotavlja javnost podatkov iz letnih poročil gospodarskih družb in samostojnih podjetnikov. Povezava do spletnega portala AJPES z informacijo o storitvi je dostopna tudi na državnem portalu e-uprave – podportal za pravne osebe.
- Elektronski vpogled v podatke sodnega registra (G2C, G2B, G2G): od 17. 3. 2004 je vsem uporabnikom Državnega portala e-uprava na voljo osnovni vpogled v podatke sodnega registra. Za dostop do podatkov sodnega registra se mora uporabnik prijaviti v Državni portal e-uprave. Če je uporabnik že registriran, lahko prijavo izvede s pomočjo digitalnega spletnega potrdila ali uporabniškega imena in gesla
- E-Carina (G2B): carinska uprava RS je v aprilu 2004 objavila nove spletne storitve e-Carina, ki pravnim osebam olajšajo pripravo dokumentacije in izvajanje carinskih postopkov. Spletne storitve e-Carina omogočajo uporabnikom carinskih storitev: (1) dostop do podatkov informacijskega sistema TARIC iz uporabnikovih lokalnih aplikacij z uporabo SOAP-funkcij, (2) različne interaktivne vpoglede v TARIC-podatke, vključno z računskim modulom za izračun dajatev, (3) prevzem dnevno svežih podatkov o spremembah baze podatkov TARIC; interaktivni dostop do podatkov o odprtih, blokiranih in porabljenih kvotah, (4) vpogled v uporabnikovo stanje obračunanega dolga po posameznem instrumentu zavarovanja.
- Informatizacija kazenske evidence in e-potrdilo o nekaznovanju (G2C, G2B, G2G): od 7. junija 2004 dalje lahko uporabniki preko spleta oddajo elektronsko vlogo za pridobitev potrdila o (ne)kaznovanju fizične osebe. E-storitev je del horizontalnega generičnega sistema Elektronskih upravnih zadev (EUZ), dostopna pa je preko enotnega državnega portala. Potrdilo prejme naročnik po pošti na naslov, ki ga je navedel uporabnik v e-vlogi. Spremljanje izvedbe e-vloge je možno preko sistema EUZ (statusi e-vloge).
- E-naznanilo kaznivega dejanja policiji (G2C): od 7. junija 2004 dalje lahko uporabniki po elektronski poti naznanijo kaznivo dejanje policiji. E-storitev je del horizontalnega generičnega sistema Elektronskih upravnih zadev (EUZ), dostopna pa je preko enotnega državnega portala. Elektronsko naznanilo predstavlja prvo dejanje v postopku prijave kaznivega dejanja. Vsi nadaljnji koraki pa potekajo enako kot obstoječa prijava po telefonski številki 113.
- Zahteve za izpis iz matične knjige (5 storitev; G2C): na voljo je pet storitev: zahteva za izdajo izpiska iz rojstne matične knjige – zase, zahteva za izdajo izpiska iz rojstne matične knjige – zakoniti zastopnik,

zahteva za izdajo izpiska iz poročne matične knjige – zase, zahteva za izdajo izpiska iz matične knjige umrlih.

- Elektronski vpogled v zemljiško knjigo (G2C, G2B, G2G): programska rešitev za elektronski dostop do zemljiške knjige na podlagi Pravilnika o elektronskem dostopu do informatizirane glavne knjige (Ur. l. RS, 16/2004) je uporabnikom na voljo od 27. 5. 2004. Od tega datuma je zemljiška knjiga dostopna prek spletnih strani www.sodisce.si. Sistem omogoča vpogled preko Monete, za državne organe so vpogledi brezplačni. Povezava do informatizirane zemljiške knjige je dostopna tudi na državnem portalu e-uprave.
- E-VEM (G2B) – izdelana pilotska rešitev, čaka na produkcijo: osnovni namen projekta e-VEM je zagotoviti ustrezno informacijsko podporo bodočemu podjetniku, da lahko v najkrajšem možnem času pridobi možnost izvajanja dejavnosti. Informacijska podpora bo zagotovila enotno podporo ne glede na vrsto vstopa v sistem (bodoči podjetnik lahko odda elektronsko vlogo za registracijo preko svetovnega spleta sam ali pa ta del za njega izvede svetovalec, ki mu nudi podporo in pomoč na eni od lokalnih vstopnih točk). V prvi fazi projekta se bo realiziral najbolj enostaven postopek, to je registracija samostojnega podjetnika posameznika ter obvladovanje in podpora spremembam samostojnega podjetnika posameznika. Trenutno je izdelana pilotska rešitev, ki čaka na produkcijo.
- Računalniški dostop do geodetskih podatkov – kataster (G2C, G2B in G2G): računalniški dostop do geodetskih podatkov je namenjen uporabi geodetskih podatkov v upravnih postopkih ter poslovnim in informativnim potrebam ustanov javne uprave, pravnih oseb in prebivalcev. Vpogled v geodetske podatke je možen na tri načine: (1) javni vpogled v podatke o nepremičninah, (2) vpogled v podatke o nepremičninah v lasti posamezne osebe (osebni vpogled), (3) vpogled v podatke za registrirane uporabnike. Javni vpogled in vpogled za registrirane uporabnike sta plačljivi storitvi, osebni vpogled pa je brezplačna storitev.
- Portal upravnih enot • EU portal • E-uprava: enotni državni portal • eDavki • e-Carina • Portal GURS • Turistični portal • Knjižnični informacijski portal COBISS.SI (Zaključno poročilo o izvajanju Akcijskega načrta e-uprava, 2004).

Danes že lahko trdimo, da smo v zrelem obdobju, saj so v razvoju e-storitve državne uprave, ki segajo tudi na transakcijsko stopnjo, kjer morajo biti izpolnjeni najtežji pogoji. Naslednji velik korak bo prav gotovo povezava registrov in drugih podatkov, ki bodo omogočili celovit razvoj in izvajanje storitev. V relativno kratkem obdobju imamo na voljo veliko storitev državne uprave v elektronski obliki.

V nadaljevanju si podrobneje oglejmo elektronske upravne zadeve kot vzorčen primer elektronske storitve.

4.1 Elektronske upravne zadeve

Elektronske upravne zadeve, v nadaljevanju EUZ, od leta 2001 omogočajo državljanom Slovenije oddajati elektronske vloge, izvajati elektronsko plačevanje obrazcev oziroma taks, spremljati izvajanje postopka z vlogami na strani javne uprave, v letošnjem letu, 2005, pa omogočajo tudi izbiro možnosti elektronskega vročanja rezultatov izvedbe postopkov. Vloge so posredovane oziroma povezane s sistemom za podporo upravljanju z dokumentarnim gradivom, ki nosi kratico SPIS. Tako ni omogočena le oddaja elektronskih obrazcev, temveč je državljanu ponujena tudi možnost vpogleda v status njegove vloge, ki se procesira v zalednem sistemu na organu javne uprave. Z elektronsko vročitvijo odločbe državljanu pa se sklene celoten krog od oddaje vloge do sprejema rezultata, ki ga na podlagi upravnega postopka izda uradna oseba.

V prvih spletnih aplikacijah se je državljan lahko predstavil sistemu le s spletnimi potrdili SIGEN-CA/SIGOV-CA, plačilo storitve pa ni bilo omogočeno, tako da je bilo možno podpreti le tiste – dokaj redke – upravne postopke, ki so brezplačni. Kljub nekaterim pravkar naštetim pomanjkljivostim lahko te "pionirske" spletne aplikacije uvrščamo med tiste gradnike, na katerih danes temelji sistem EUP.

Elektronske upravne zadeve so na začetku omogočale sodelovanje državne uprave in državljanov pri oddaji zahtevkov za izdajo izpiskov iz matičnih knjig. Državljan/vlagatelj so lahko s pomočjo aplikacije preko elektronskih upravnih zadev oddajali zahteve za izdajo:

- izpiska iz rojstne matične knjige,
- izpiska iz poročne matične knjige,
- izpiska iz matične knjige umrlih,

Zahtevek lahko vlagatelj oddajajo zase ali za osebo, za katero imajoi zakonske pravice (so pooblaščeni).

Zahteve lahko državljan pred-ogledujejo (pred oddajo), oddajo in pregledujejo njihovo pot oziroma kaj se dogaja z njimi na strani javne uprave – vse to pa le z uporabo digitalnih spletnih potrdil izdajateljev kvalificiranih digitalnih potrdil SIGEN-CA in SIGOV-CA (Bogme Kirn, 2003, str. 56).

Primer ene od prvih storitev sem izbrala z namenom prikazati, kako in kaj vse je potrebno urediti pred informatizacijo določenega postopka oziroma uvedbo določene elektronske storitve. Dodaten razlog pa je ta, da smo na primeru

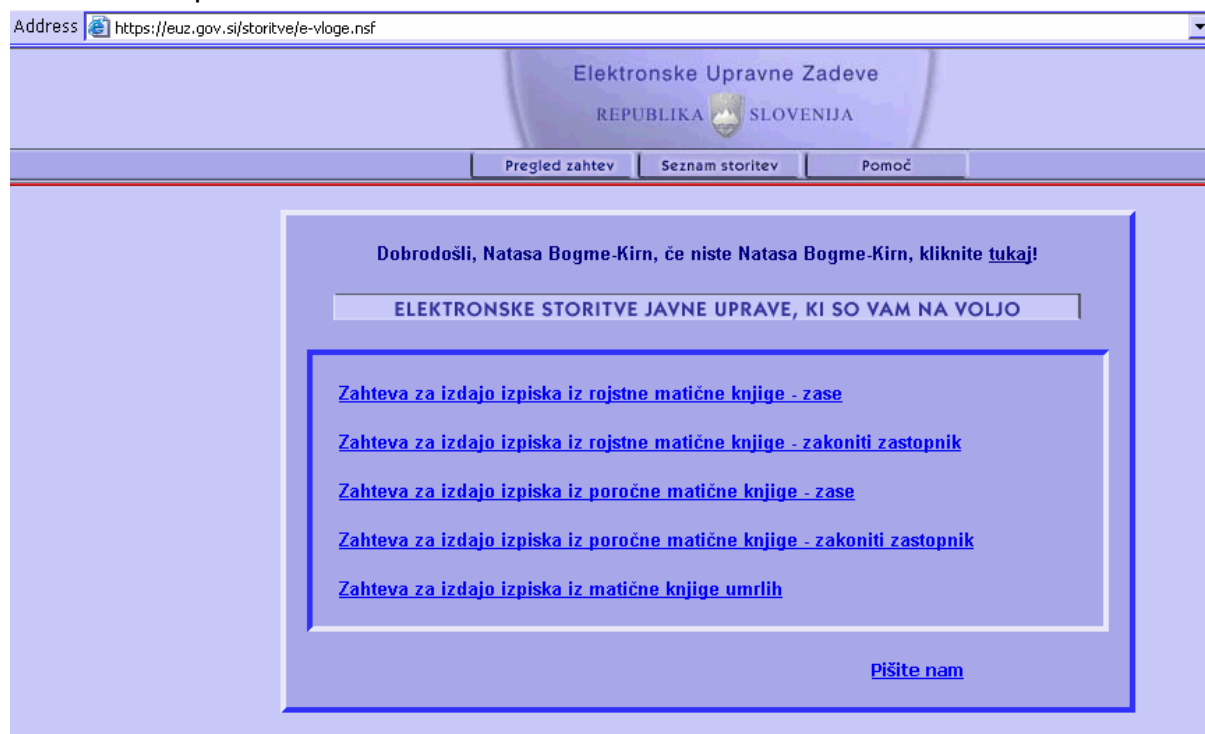
Elektronskih upravnih zadev zastavili način dela nadaljnjih elektronskih storitev, ki podpirajo postopke.

4.1.1 Oddaja zahtevka

4.1.1.1 Prijava v sistem

Vhod v sistem EUZ poteka po principu enotne vstopne točke iz državnega portala e-uprava. Prijava v sistem (avtentikacija) poteka s pomočjo kvalificiranega digitalnega spletnega potrdila SIGEN-CA ali SIGOV-CA. Sistem ob prijavi identificira državljana, preveri ustreznost in veljavnost kvalificiranega digitalnega potrdila ter v primeru ustreznosti vseh teh elementov državljanu ponudi začetno stran.

Slika 3: Vstop med storitve EUZ



Vir: <http://euz.gov.si>, 15. 1. 2005

Uporabnik sistema najprej izbere storitev, ki jo želi opraviti, za kar mora oddati ustrezno vlogo. Ta je ponujena v obliki elektronskega obrazca, ki ga mora fizična oseba tudi danes izpolniti pri začetku upravnega postopka na upravni enoti. S podatki, ki so na voljo iz vsebine spletnega certifikata, vzpostavimo povezavo s centralnim registrom prebivalstva in pridobimo osebne podatke državljana, ki jih uporabimo za samodejno izpolnjevanje obveznih polj obrazca.

4.1.1.2 Delo z vlogo

Slika 4: Vloga za izdajo zahtevka

The screenshot shows the 'Elektronske Upravne Zadeve' (Electronic Administrative Matters) website for the Republic of Slovenia. The main heading is 'ZAHTEVA ZA IZDAJO IZPISKA IZ ROJSTNE MATIČNE KNJIGE' (Request for Issuance of Birth Certificate Extract). A note states that data is automatically populated from the Central Register of Population and cannot be edited. The form fields are as follows:

Vložnik	
Priimek	NOVAK
Ime	JANEZ
Stalno prebivališče	
Naselje	LJUBLJANA
Ulica	ULICA
Hišna številka	016
Pošta	LJUBLJANA (1000)
Podatki o rojstvu	
Datum rojstva	22.7.1976
Kraj rojstva	LJUBLJANA
Država rojstva	SLOVENIJA
Naslovna upravna enota	LJUBLJANA
Namen uporabe	zdravstveno, pokojninsko in invalidsko zavarovanje
<input checked="" type="checkbox"/> Obvestila o stanju zahteve želim prejemati po e-pošti <input type="text" value="janez@email.si"/>	
E-naslov	janez@email.si

Vir: <http://euz.gov.si>, 15. 1. 2005

Na osnovi podatkov iz digitalnega kvalificiranega potrdila sistem (rešitev) identificira uporabnika, nato se vzpostavi povezava s centralnim registrom prebivalstva in naprej z registrom teritorialnih enot. Na ta način pridobljene osebne podatke sistem samodejno napiše državljanu v ustrezna polja, ki so torej že izpolnjena in jih ni dovoljeno spreminjati. Uporabnik/državljan dopolni ostala polja oziroma podatke, zahtevane za oddajo zahtevka za izdajo izpiska iz ene od matičnih knjig, in odda (elektronsko) vlogo na upravno enoto. Upravna enota tako za državljana predstavlja virtualni podaljšek upravnih organov, sistem pa poskrbi, da pride zahtevek v elektronski obliki z vsemi potrebnimi podatki na ustrezno upravno enoto. Katera upravna enota bo sprejela zahtevek oziroma bo naslovnik zahtevka, je državljanu sicer predlagano, vendar pa lahko državljan to spremeni glede na svoje želje.

4.1.1.3 Spremljanje dogajanj z vlogami

Državljan lahko kadar koli pregleda, kaj se z njegovo vlogo, zahtevkom, elektronsko storitvijo dogaja na upravni enoti. Za to pa ponovno potrebuje kvalificirano digitalno spretno potrdilo, s katerim se identificira. Sistem ponovno, tako kot ob prijavi za oddajo zahtevka, preveri, kdo je uporabnik, imetnik potrdila, ali je potrdilo veljavno, ali je potrdilo mogoče preklicano, in šele nato ponudi uporabniku možnost pregledovanja svojih zahtevkov.

O vsakem zahtevku imetnik lahko vidi, kdaj je bil oddan, kakšna je njegova zaporedna številka, na kateri upravni enoti je trenutno zahtevek in v kakšnem stanju je.

Slika 5: Pregled oddanih zahtevkov

Datum oddaje	Številka zahteve	Odgovorna ustanova	Status	
18.7.2001	0101-00000119	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
23.7.2001	0101-00000138	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
23.7.2001	0101-00000139	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
28.8.2001	0101-00000193	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
13.9.2001	0101-00000214	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
13.9.2001	0101-00000218	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
22.10.2001	0102-00000032	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
29.10.2001	0101-00000250	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
21.11.2001	0101-00000268	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
23.11.2001	0101-00000270	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
23.11.2001	0102-00000035	LJUBLJANA	ZAVRŽENA	več ...
23.11.2001	0102-00000037	LJUBLJANA	ZAVRNJENA	več ...
23.11.2001	0103-00000013	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
23.11.2001	0101-00000273	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
23.11.2001	0101-00000274	LJUBLJANA	REŠENA	več ...
26.11.2001	0102-00000038	LJUBLJANA	REŠENA	več ...

Vir: <http://euz.gov.si>, 15. 1. 2005

4.1.1.4 Delo z zahtevki na strani upravnih organov

Vsak od zahtevkov oziroma oddanih vlog pride v enotni poštni predal organa, na katerega je naslovljena vloga (naslov se v primeru izračuna s pomočjo šifranta upravnih enot), hkrati pa se vsak zahtevek pojavi v namenski aplikaciji za sprejem in obdelavo zahtevkov za izdajo izpiskov iz matičnih knjig. Namen posredovanja zahtevka v enotni elektronski predal organa je predvsem evidenca zahtevka po uredbi o poslovanju z dokumentarnim gradivom, po kateri mora biti vsak dokument organa ustrezno evidentiran. Zahtevek je v predalu zapisan tako, da delavcem glavne pisarne sprejem zahtevka samodejno uredi zapise v aplikacijah, namenjenih podpori dela z dokumentarnim gradivom, hkrati pa obvesti referenta, odgovornega za obdelavo zahtevka, in mu posreduje povezavo na zahtevek državljana v zalednem sistemu.

Referent, odgovoren za obdelavo zahtevka, glede na postopke izdela izpisek in ga po fizični poti posreduje državljanu.

O vsaki akciji oziroma aktivnosti na strani upravne enote je državljan obveščen bodisi preko spremembe statusa ali pa dodatno, če je želel biti obveščen o aktivnostih po elektronski poti v poštni predal, dobi elektronsko sporočilo o dogajanju na upravni enoti.

V Sloveniji so torej že nekaj časa v uporabi storitve preko internetnih tehnologij. Elektronske upravne zadeve, s kratico EUZ, tako predstavljajo eno prvih e-storitev, ki jih državljani Republike Slovenije lahko izvajajo preko interneta. Preko EUZ lahko državljani s kvalificiranim digitalnim spletnim potrdilom oddajo zahtevke za izdajo izpiskov iz matičnih knjig. Z integracijo EUZ-rešitve in ostalimi rešitvami pa gremo še korak naprej. Ta hip lahko z vidika integracije rešitev govorimo vsaj o dveh primerih. Prvi je integracija rešitve EUZ in aplikacije SPIS (aplikacija za podporo pisarniškemu poslovanju), druga pa je tista, ki omogoča povezavo med organi; na primer med ZPIZ-om (Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje) in upravnimi enotami, kjer ZPIZ v imenu vlagateljev posreduje zahtevke na upravne enote, te jih obdelajo in vrnejo na ZPIZ (Bogme Kirn, 2003, str. 56).

4.1.2 Celovita rešitev EUZ

Projekt se je začel v letu 2000 kot neko logično nadaljevanje projekta, ki je imel nalogo popisati in prenoviti postopke upravnih organov (upravnih enot). Državljanji smo takrat potrebovali izpiske iz matičnih knjig kot obvezne priloge pri

nemalo postopkih pri upravnih organih. Projekt je imel dva glavna cilja: skrajšati dolge vrste za izdajo izpiskov, ki žal zaradi zgodovine še niso bili čisto informatizirani, ter poskusno izvesti prve storitve. Pri tem pa smo naleteli na precej težav že na samem začetku.

Na strani državljanov je bilo potrebno temeljito prenoviti vloge za zahteve za izdajo izpiskov iz matičnih knjig. Preden pa smo se lotili prenove zahtevkov, smo morali najprej doseči soglasje glede poenotenja zahtevanih podatkov. V projektu so sodelovali predstavniki petih upravnih enot ter predstavniki Višje upravne šole, ki so imeli različna mnenja o tem, kaj smejo oziroma morajo zahtevati od stranke, državljana za izdajo izpiska iz matične knjige.

Naslednji izziv je bil, kako pripraviti državljanu prijazen zahtevek, ki mu bo sam izpolnil večino zahtevanih podatkov. Za pridobitev podatkov iz centralnega registra prebivalcev (v nadaljevanju CRP) je bilo potrebno temeljito razmisliti pri dopolnitvi politike certifikatske agencije, kajti za dostop do CRP-ja je bilo treba priti do povezave s podatki, s katerimi se je uporabnik predstavil s kvalificiranim digitalnim potrdilom in podatki v CRP-ju. Vsak dostop do CRP-ja mora biti ustrezno zabeležen, za to pa je bilo potrebno za vsak dokument, zahtevek določiti neko enoznačno številko, šifro, ki je enoznačno predstavila zahtevek. Številka spremlja zahtevek od začetka do konca postopka in hkrati predstavlja za državljana identifikacijo njegove zahteve.

V prvi fazi je bilo mogoče oddati le zahteve z nameni, ki so bili takse in plačila oproščeni. Prav tako pa je bilo mogoče izpisek dobiti le fizično na upravni enoti, na stalni naslov ali na naslov, ki ga je državljan navedel.

Vsak državljan je imel možnost oddati vlogo na katero koli upravno enoto. Sistem mu je na osnovi osebnih podatkov in vrste zahtevka ponudil upravno enoto, vendar pa jo je državljan lahko spremenil. Zaradi veljave elektronske storitve je bilo potrebno temeljito prenoviti postopke oddaje in sprejema zahtevka za izdajo izpiskov iz matičnih knjig.

V fizičnem svetu je do sedaj državljan največkrat prišel, po svoji stari navadi, na upravno enoto stalnega prebivališča po izpisek iz rojstne matične knjige. Vendar pa so rojstne matične knjige še iz časa Avstro-Ogrske (tudi še danes) in vse naknadne spremembe le v fizični obliki; velike knjige so shranjene nekje v prostoru, ki je primeren za shranjevanje gradiva v fizični obliki, na upravnih enotah, kjer smo se državljani rodili oziroma smo bili prvič vpisani vanje. To pa je pomenilo za državljana, ki je živel na primer v Ljubljani, rojen pa je bil v Mariboru, da je moral po izdajo izpiska v Maribor. V primeru, da je državljan prišel na upravno enoto Ljubljana, je tam čakal na vrsto, da mu je prijazna

uslužbenka povedala, da mora v Maribor. Moral se je odpeljati v Maribor in tam ponovno stati v vrsti.

Po novem smo v elektronskem svetu na osnovi osebnih podatkov državljana videli, da je bil rojen v Mariboru, in mu predlagali, naj posreduje zahtevek tja. Vključiti smo morali tudi register prostorskih enot. V primeru, da je vztrajal, da želi oddati zahtevek v Ljubljani, pa mu tega nismo želeli preprečiti, vendar pa smo omogočili v zaledni aplikaciji, upravni enoti, da je zahtevek odstopila v Maribor.

Državljan lahko po oddaji zahtevka na upravno enoto ves čas spremlja, kaj se dogaja z njegovim zahtevkom. Na straneh elektronskih upravnih zadev ima možnosti oddajati nove zahtevke ter spremljati dogajanje z že oddanimi. Če je državljan označil na zahtevku, da želi biti posebej obveščen o dogodkih na strani upravne enote, pa smo ga obveščali na elektronski naslov, ki je razviden iz kvalificiranega digitalnega potrdila oziroma ga je državljan navedel.

Na strani upravnih enot pa je bilo prav tako potrebno prenoviti postopke ter jih informatizirati.

Za vse navedeno zgoraj je bilo potrebno vzpostaviti ustrezno infrastrukturo, odpreti in povezati registre, izdelati sistem varnosti ter pripraviti aplikacijo za podporo elektronskim storitvam in postopku izdaje izpiska iz rojstne matične knjige. Žal pa nismo uspeli popolnoma informatizirati postopka izdaje rezultata zaradi podatkov, ki so le v fizični obliki, ter specifičnega obrazca za izpisek, pač pa smo vzpostavili povezavo med aplikacijo za podporo postopka izdaje izpiska in sistemom za podporo upravljanju z dokumentarnim gradivom, katerega podlaga je Uredba o poslovanju z dokumentarnim gradivom.

Da bi lahko izvedli zgoraj opisane funkcionalnosti, je bilo potrebno v celoti prenoviti postopek ter temeljito razmisliti predvsem o zastavljenih povezavah čelnih in zalednih sistemov, registrov ...

Projekt pod vodstvom Centra vlade RS za informatiko (gospoda Dušana Kričaja) in s pomočjo projektne skupine (predstavniki upravnih enot ter Ministrstva za notranje zadeve) je pomenil velik korak pri podpori elektronskih storitev javne uprave.

Rezultati projekta so kazali na to, da je potrebno na vseh nivojih dopolniti zakonske osnove, podlage za elektronsko poslovanje ter pripeljali do marsikakšnega filozofskega, organizacijskega in še kakšnega premika.

Projekt ima svojo logično nadaljevanje v rešitvah s kratico EUP – elektronski upravni postopki, ki podpirajo 27 storitev za državljane in 11 storitev za poslovne subjekte. Storitve je mogoče uporabljati z vsemi kvalificiranimi digitalnimi potrdili v Republiki Sloveniji. V naboru storitev so tudi take, za katere je potrebno izvesti plačilo obrazca/takse, kar pa lahko državljan stori preko e-Monete in kreditnih oziroma plačilnih kartic. Informacijski sistem za sprejemanje, vročanje in usmerjanje opravi preverjanje veljavnosti e-podpisa ter usmeri obrazec na ciljno upravno enoto. Od novega leta 2005 pa je mogoče za vsako tako elektronsko storitev, ki pride na upravno enoto, zahtevati elektronsko vročitev.

4.2 Ocena stanja v javni upravi RS glede na dejavnike

Določili smo dejavnike, ki so pomembni za učinkovit izbor in izvedbo elektronskih storitev v javni upravi, pogledali smo primere elektronskih storitev v javni upravi, v nadaljevanju pa bomo skozi dejavnike pregledali, kakšno je stanje v praksi.

4.2.1 Dejavniki okolja in elektronske storitve v praksi

Glede na to, da je v ospredju ena od številnih storitev, ne moremo reči, da le-ta bistveno vpliva na okolje, lahko pa rečemo obratno. V tem primeru sta okolje in dosedanja praksa v veliki meri predstavljala veliko oviro ali pa izziv.

4.2.1.1 Zakonodaja

Z uvedbo elektronske storitve oziroma v fazi uvedbe le-te se je pokazalo, da je potrebno dopolniti zakonski okvir elektronskega poslovanja na področju zakonodaje, ki vpliva na delo upravnih organov, ter na področju dostopanja do osebnih podatkov. Do vpeljave prve storitve je v Sloveniji že bilo nekaj predpisov, ki so urejali področje elektronskega poslovanja: ZEPEP ter njegova dva podzakonska predpisa – Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (Ur. l. RS, št. 77/2000 in 2/2001) in Pravilnik o prijavi overiteljev in vodenju registra overiteljev v republiki Sloveniji (Ur. l. RS, št. 38/2001).

Za elektronske upravne postopke pa so pomembne določbe Zakona o splošnem upravnem postopku in na njegovi podlagi izdani podzakonski predpis: Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom ter Navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju z dokumentarnim gradivom. Prav tako pa je pomembno vplivala na vpeljavo elektronskega poslovanja tudi Uredba o

poslovanju s strankami in Uredba o pridobivanju in posredovanju podatkov med organi javne uprave za potrebe upravnih postopkov.

Prav gotovo ostaja veliko vprašanje, ki ga je potrebno s čim širšo uporabo elektronskega poslovanja rešiti čim hitreje – vprašanje elektronskih arhivov, v povezavi s tem pa je potrebno urediti področje, ki govori o možnostih vpogledovanja državljanov v spise (zadeve) in s tem povezani pristojnosti.

4.2.1.2 Razvoj informacijske družbe

Slovenski izobraževalni sistem se je razvijal in izpopolnjeval skozi stoletja po vzoru evropskega in ima še vedno širino in obseg znanja. Lahko se pohvalimo, da smo med prvimi državami v svetu pričeli z uvajanjem računalništva v osnovne šole in nadaljnje stopnje, tako da izobraževanje že zaključujejo generacije, ki so seznanjene s prednostmi in slabostmi življenja v informacijski družbi (Modra knjiga, 2000, str. 19). Šole imajo ustrezno sodobno računalniško opremo in možnost dostopanja do interneta. Tako lahko vidimo, da akademska mreža danes že omogoča brezplačen dostop do interneta in podporo učiteljem in učencem. Vzpodbudni pa so tudi podatki o izobraževanju in usposabljanju učiteljev z namenom, da v svoje učne programe uvedejo uporabo novih tehnologij, da preko računalnika komunicirajo z učenci ter nenazadnje s starši.

Državljeni so seznanjeni in sproti obveščeni o dogajanjih na področju informacijske družbe preko dnevnih medijev in namenskih publikacij. Država je obenem največji uporabnik informacijske tehnologije in sodobnih komunikacij, kar pa posledično pomeni tudi informatizacijo vseh delovnih mest in s tem dvig splošnega znanja na področju informacijske tehnologije. Večina podjetnikov že uporablja informacijsko tehnologijo na vseh področjih.

Tabela 1: Nekateri splošni kazalniki informacijske družbe

	2000	2001	2002	2003	2004
Število uporabnikov interneta na 100 prebivalcev ¹⁾²⁾	28	33	42	43	43
Število rednih uporabnikov interneta na 100 prebivalcev ¹⁾³⁾	19	23	29	33	37
Uporaba interneta od doma (delež uporabnikov interneta, %) ¹⁾³⁾	...	67	64	78	70
Uporaba e-bančništva (delež uporabnikov interneta, %) ¹⁾³⁾	15	...	18	19	23
Uporaba e-nakupovanja (delež uporabnikov interneta, %) ¹⁾²⁾	16	12	21	21	22
Znesek, porabljen za nakup preko interneta, privatnih oseb (mrd. SIT)	1400	2100	4000	6000	8000
Število naročnikov ⁴⁾ na mobilno telefonijo na 100 prebivalcev	57,2	75,8	87,8	94,4	92,6
Število strežnikov na 100 000 prebivalcev ⁵⁾	1089	1436	1679	1988	2279

Vir: Statistični letopis Republike Slovenije 2004³

1) Podatki do leta 2003 vključujejo osebe, stare 15 let in več, za leto 2004 pa osebe, stare od 16 do 74 let.

2) Podatki se nanašajo na osebe, ki so že kdaj uporabile internet.

3) Podatki do leta 2003 se nanašajo na osebe, ki so uporabljale internet mesečno ali pogosteje, za leto 2004 pa se nanašajo na osebe, ki so uporabljale internet v zadnjih treh mesecih.

4) Upoštevani so tudi uporabniki predplačniškega paketa. Podatki do leta 2003 se nanašajo na stanje na koncu leta, za leto 2004 pa na stanje v sredini leta.

5) Podatki se nanašajo na sredino leta. Vir: <http://www.ris.org>.

Na osnovi podatkov iz tabele 1 lahko vidimo, da se število rednih uporabnikov interneta povečuje, prav tako pa so državljani za opremljenost z informacijami pripravljeni plačevati več.

³ http://www.stat.si/letopis/index_letopis.asp

4.2.1.3 Zagotovitev pogojev za komuniciranje

Za izpolnitev pogojev za komuniciranje je potrebno zagotoviti povezavo z internetom čim širšemu krogu prebivalcev po čim bolj dostopnih cenah in hkrati poskrbeti za njihovo izobraževanje. Z vpeljavo javno dostopnih točk omogočimo delo z elektronsko upravo tudi tistim iz socialno ogroženih skupin.

Tabela 2: Javne točke za dostop do interneta

	31. 2001	12. 2003	30. 2003	6. 2004	18. 2004	10.
Število javnih točk za dostop do interneta	144	241	241	368	368	
Knjižnice, ki omogočajo javnosti dostop do interneta (%)	60	100	100	100	100	

Vir: Statistični letopis Republike Slovenije 2004⁴

Iz zgornje tabele lahko vidimo, da se je število javno dostopnih točk v zadnjih treh letih znatno povečalo, kar kaže na vzpodbudne rezultate pri približevanju elektronskih storitev in informacijske tehnologije vsem slojem družbe.

Poleg javnih dostopnih informacijskih točk pa si mora država prizadevati za zagotavljanje telekomunikacijskega omrežja in dostopa do interneta po pristopnih cenah, kar pa lahko dosežemo s konkurenco na trgu ponudnikov telekomunikacijskih storitev in s tem z manjšanjem monopola. Z dostopnostjo cen telefonskih priključkov, z vpeljavo novih tehnologij, kot je na primer ADSL, in spodbujanjem konkurence na tem področju pa država zagotavlja pogoje, primerne za vse.

⁴ http://www.stat.si/letopis/index_letopis.asp

Tabela 3: Opremljenost gospodinjstev z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo

%	2000	2001	2002	2003	2004
Delež gospodinjstev z/s:					
osebnimi računalniki	46	47	58	55	58
dostopom do interneta	21	24	37	40	47
telefonskim priključkom	96	95	91	95	90
mobilnim telefonom	75	79*	82	70	87
televizijskim sprejemnikom	97	97	97	...	98
kabelsko TV	52	...	55
videorekorderjem	57	58	62	62	...
Vrsta internetne povezave v gospodinjstvih (delež gospodinjstev z dostopom) z:					
Modem	...	82	71	55	49
ISDN	...	15	17	12	19
ADSL	2	7	15
druga širokopasovna povezava (npr. preko kabelskega omrežja)	...	3	7	14	7
brežžična povezava (preko mobilnega telefona)	2	2	38

Vir: Statistični letopis Republike Slovenije 2004 ⁵

Podatke o uporabi interneta v gospodinjstvih, podjetjih in šolah zbira Fakulteta za družbene vede, Center za metodologijo in informatiko, in sicer v okviru projekta Raba interneta v Sloveniji (RIS). Od leta 2004 pa zbira podatke o uporabi informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) v gospodinjstvih in v podjetjih tudi Statistični urad Republike Slovenije. Podatki o uporabi informacijsko-komunikacijskih tehnologij v gospodinjstvih se zbirajo v okviru projekta Slovensko javno mnenje (SJM) v Centru za preučevanje javnega mnenja, in sicer z anketo dvakrat do trikrat na leto. V tej anketi sodeluje približno 2000 poročevalskih enot. Javne točke za dostop do interneta se spremljajo v okviru projekta Ministrstva za informacijsko družbo. Podatki o investicijah v računalnike, drugo računalniško in programsko opremo se zbirajo s statističnim

⁵ http://www.stat.si/letopis/index_letopis.asp

raziskovanjem Letno poročilo o investicijah v osnovna sredstva; izvaja ga Statistični urad Republike Slovenije.

Glede na zgornje podatke kaže državi ne le zagotoviti infrastrukturo ali tehnične zmožnosti, ampak poskrbeti za politiko oblikovanja cen za dostop do interneta, le-ta mora biti podvržena podpori informatizacije in zato širše dostopna, prav tako pa razmišljati o različnih poteh komuniciranja in uporabljanja državnih storitev: drugi kanali dostopanja, drugačni protokoli, kar bom podrobneje predstavila v poglavju o tehnoloških dejavnikih.

4.2.1.4 Prenova poslovanja

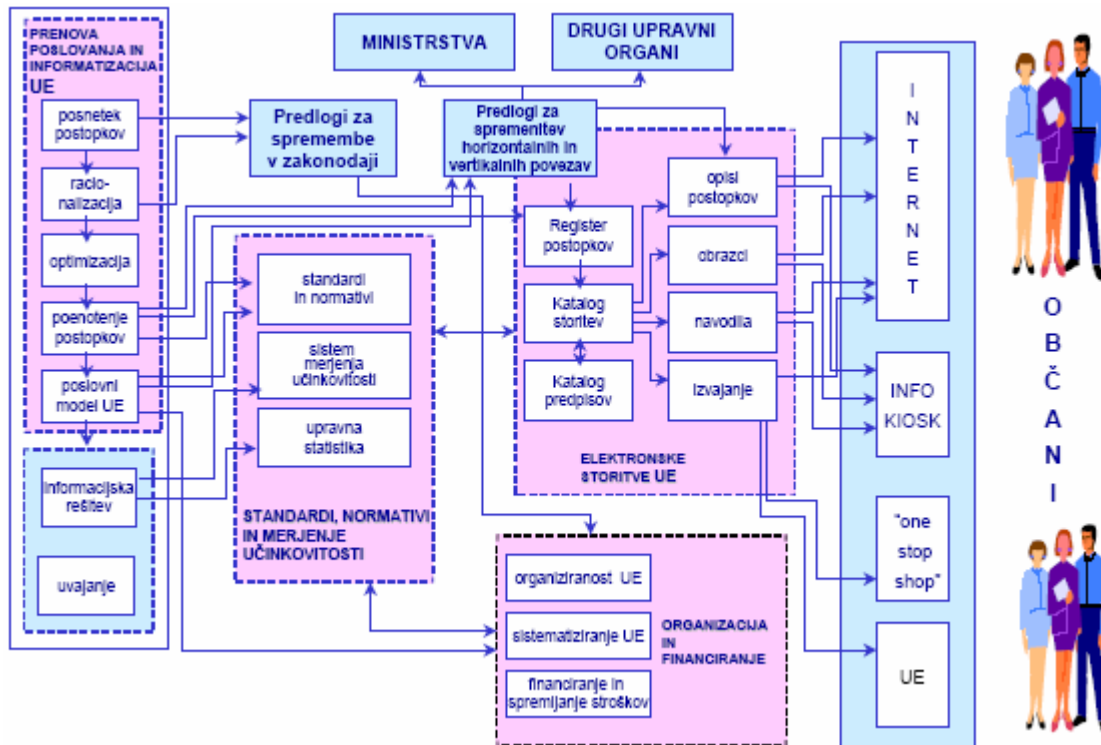
V okviru reforme javne uprave je potekala vrsta projektov, katerih aktivnosti so bile usmerjene v smeri prenove poslovanja.

Od leta 1997 je začelo teči tudi delo pri projektu Prenova in informatizacija upravnih enot, ki ga je odprl Center Vlade za informatiko. Reformam, ki so bile izvajane z vrha navzdol po vseh ključnih linijah – normativni, institucionalni, organizacijski in informacijski –, žal nista sledili nujna reorganizacija in prenova poslovnih procesov na mikro ravni, ki bi šele omogočili in zagotovili, da bi vse te reforme vodile in peljale k učinkovitejšemu delovanju lokalne uprave, zagotavljanju kakovostnejših storitev, prijaznejšemu obrazu uprave do njenih uporabnikov, občanov, podjetij ter drugih institucij (Vintar, 1998, str. 289).

S prenovo postopkov so želeli doseči predvsem (Vintar, 1998, str. 290):

- poenotenje poslovanja upravnih enot (da ne prihaja do različnega obravnavanja posameznikov v istih postopkih na različnih upravnih enotah);
- razvoj integriranega podatkovnega modela (uporabljajo se različni podatkovni viri, register postopkov in dokumentov, ki bi lahko bili najboljša izhodišča za oblikovanje kataloga življenjskih dogodkov in bi poudarili pomembne dokumente oziroma postopke, ki naj bi se prvi informatizirali navzven);
- razvoj računalniškega sistema izdelave standardnih dokumentov, ki bi omogočal večjo produktivnost na strani zaposlenih v javni upravi, saj bi jih vodil po standardiziranih dokumentih;
- razvoj standardov in normativov kot osnova za spremljanje učinkovitosti dela upravnih enot.

Slika 6: Predvideni razvoj poslovnega modela UE



Vir: Vintar, 1998, str. 302

Žal se projekt ni nadaljeval do konca, pa vendar njegovi izsledki predstavljajo dobro osnovo za nadaljnje aktivnosti, prav tako pa rezultati projekta predstavljajo vhode v nekatere projekte, ki se izvajajo na področju preнове poslovanja. Govorimo lahko o poenotenju poslovanja upravnih enot, o vzpostavitvi integriranega podatkovnega modela ter računalniškem sistemu, ki omogoča izdelavo standardiziranih izhodnih dokumentov, zagotovo pa nam manjka register postopkov in dokumentov.

Pri elektronskih upravnih zadevah, ki so podrobneje predstavljene v prejšnjem poglavju, je bil vir standardnih dokumentov ravno rezultat projekta preнове poslovanja, ki pa je bilo potrebno za elektronske storitve še predelati.

Zaenkrat vlada vtis, da gre za prenos obstoječih procesov in struktur v elektronsko obliko. Projekt preнове poslovanja je časovno zelo zamuden, pa ne toliko s tehnološkega vidika kot z vidika poslovnih procesov. Zadeve je namreč treba nanovo zastaviti, jih optimizirati, predvsem pa prestopiti rubikon v glavah (Kodelja, 2004, str. 19).

Kako prepričati ljudi, da bodo sprejeli spremembe ali jim vsaj ne bodo nasprotovali? Prepričati ljudi, naj sprejmejo zamisel, da bo njihovo življenje oziroma delo predmet korenitih sprememb, ni enostavna naloga. Je izobraževalna in komunikacijska aktivnost, ki poteka od začetka do konca

prenove. Je proces, ki se začne s spoznanjem, da je prenova poslovanja potrebna in se ne neha, dokler novi procesi niso dodobra ustaljeni. Pri tem so najuspešnejša tista podjetja, ki so oblikovala najjasnejše sporočilo o potrebi po prenovi (Hammer, Champy, 1993, str. 155).

4.2.2 Dejavniki uporabnikov

Kako elektronske storitve v javni upravi upoštevajo državljane oziroma sledijo željam, potrebam in zahtevam uporabnikov? Kakšni uporabniki uporabljajo elektronske storitve javne uprave? Kaj so za Slovence pomembni dejavniki za uporabo elektronskih storitev, lahko vidimo iz magistrskega dela Aleša Avsca, ki je na osnovi ankete prišel do rezultata, da je 26 % anketirancev mnenja, da je to glede varovanja osebnih podatkov varen način komuniciranja z državo. Sledi 24 % tistih, ki se jim zdi odločilen dejavnik enostaven način opravljanja elektronskih storitev, medtem, ko je 23 % anketiranih mnenja, da je hitrost opravljanja storitev na elektronski način večja kot pri klasičnem načinu. Za 16 % anketirancev je odločilnega pomena višina stroškov uporabe interneta, za 7 % višina stroškov upravnih taks za elektronske storitve, za 4 % pa hitrost povezave z internetom (Avsec, 2004, str. 59). Anketa je zajela 220 naključnih anketirancev, od katerih je 46 % žensk in 56 % moških, od tega 34 % starih od 26 do 34 let, 29 % starih od 46 do 55 let, 23 % starih od 36 do 45 let, 7 % starih od 19 do 25 let, 4 % starih pod 18 let in 3 % nad 55 let.

4.2.2.1 Kultura, tradicija, raznolikost

Za upoštevanje kulturnih, demografskih in ostalih razlik je Vlada Republike Slovenije v sodelovanju z Ministrstvom za informacijsko družbo, Ministrstvom za delo, dom in socialne zadeve, Ministrstvom za šolstvo in Ministrstvom za notranje zadeve vzpodbudila izdelavo regionalnih strategij za informacijsko družbo, ki naj bi sledile specifičnim potrebam in usmeritvam v posameznih pokrajinah (Državni program Republike Slovenije v informacijski družbi, 2002, str. 18). Prav tako pa lahko že na obstoječih internetnih straneh lokalnih skupnosti spremljamo to raznolikost.

Z vključitvijo Slovenije v Evropsko unijo in nasploh s povezavami Slovenije navzven pa bistveno premalo naredimo za zagotavljanje digitalnih vsebin za tujce. Ni dovolj le zagotoviti večjezične portale, marveč je potrebno za tujce izdelati posebne, za njih prilagojene vsebine, življenjske situacije, obvestila. Spletne vsebine moramo oblikovati večjezično, vendar ne le v angleščini in

nemščini, ampak tudi v jeziku naših manjšin. Samo tako bo Slovenija širila kulturno in nacionalno dediščino.

4.2.2.2 Tehnološka opremljenost državljanov

V Sloveniji smo v letu 2001 beležili kar 30,1 % prebivalcev – uporabnikov interneta, povprečje EU pa je takrat znašalo 31,6 % (Despotovič, Imperl, Barragan, 2003, str. 443).

Danes je uporabnikov interneta kar 43 na 100 prebivalcev, kar kaže na zadostno povečanje.

V zvezi s tehnološko opremljenostjo uporabnikov, državljanov smo rezultate raziskave oziroma statistično poročilo videli že pri dejavnikih okolja skozi zagotavljanje dostopnosti oziroma delno skozi vplive informacijske družbe. Vidimo lahko, da je že 60 % gospodinjstev opremljenih z računalniki z dostopom do interneta. Prav tako je porast internetnih priključkov v podjetjih. Enako lahko vidimo, da se v zadnjem času, predvsem z uvedbo kartice zdravstvenega zavarovanja, pojavlja večje število samopostrežnih terminalov, ki pa resda nudijo tehnološko opremljenost, vendar pa so z vidika državljanov kot uporabnikov storitev premalo izkoriščeni. Ti terminali predstavljajo dobro možnost in izhodišče za razširitev na prave internetne terminale. Prav tako je v zadnjem času nekaj premikov vidnih v povezavi s Pošto Slovenije, ki predstavlja dobro mrežo glede na poseljenost uporabnikov.

Vendar pa je pri vsem tem moteče predvsem to, da država ne stori dosti za boljšo uporabo terminalov ter nenazadnje njihovo promocijo. Vprašamo se lahko, ali sploh vemo, kje v našem okolju stoji kakšen internetni terminal.

4.2.2.3 Personalizacija

Z vidika osebne prilagoditve lahko v praksi govorimo o prilagoditvi državnega portala e-uprava, ki omogoča, da si ga uporabnik spletne strani prilagodi glede na način, ki je zanj najprimernejši. V primeru pogostega obiskovanja posameznih strani in pogostega »klikanja« v levo in desno, navzgor in navzdol po ekranu, da pridemo do zelenega dela, se uporabniki pogosto poslužujemo možnosti prilagoditve oblike portala v smislu vsebovanosti delov. Za to, da lahko na portalu e-uprava prilagodimo spletne strani po svojem okusu, v okviru možnosti, ki jih nudi skrbnik portala, pa moramo biti prijavljen uporabnik. Za prijavo se moramo registrirati z uporabniškim imenom in geslom ali pa se prijavimo z

uporabo digitalnega potrdila enega izmed certificiranih overiteljev (SIGEN-CA, SIGOV-CA, NLB, POSTAR[®]CA, HALCOM).

Pri ureditvi svoje e-uprave⁶ pa imamo državljani ta hip možnost nastaviti dostop do naslednjih informacij ali bližnjic:

- elektronski sodni register,
- tečaji Banke Slovenije,
- objava prodaje kmetijskih zemljišč,
- indeksi cen življenjskih potrebščin,
- povprečne mesečne plače,
- povprečne drobnoprodajne cene,
- podatki o registriranih zaposlenih,
- podatki o delavno aktivnem prebivalstvu,
- podatki o blagovni menjavi (uvozu in izvozu),
- politbarometer z vprašanji,
- podatki o prometni varnosti,
- podatki o zaposlenih v organih državne uprave,
- podatki o uporabi telefonov,
- podatki o vremenski napovedi,
- bližnjica do elektronskih upravnih zadev (elektronskih storitev),
- bližnjica do e-davkov za poslovanje pravnih in fizičnih oseb z davčno upravo,
- e-zaposlitve, namenjene iskalcem zaposlitev in ponudnikom le-teh (delodajalcem),
- vpogled v lastne podatke (VLOP),
- informacijski servis podatkov (ISPO),
- bližnjica do e-demokracije,
- bližnjica do opisov življenjskih dogodkov,
- bližnjica do diskusijske baze, kjer lahko spremljamo najpogostejša vprašanja in odgovore,
- bližnjica do obvestil in novic,
- bližnjica z različnimi nasveti,
- portal za prebivalce,
- portal za pravne osebe,
- portal za javno upravo.

Personalizacija portala deluje na principu prijave v sistem, na osnovi katere se shranijo podatki, preko katerih lahko pridemo do osebnih nastavitvev. S prilagoditvijo e-uprave si uporabnik izbere vsebine in vrstni red prikaza le-teh na

⁶ <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/prilagoditevOpis.euprava> - stanje na dan 2.2.2005

spletni strani. Kadar koli se prijavi na e-upravo, sistem prebere glede na prijavo (bodisi uporabniško ime in geslo bodisi digitalno potrdilo) njegove osebne nastavitve in jih dinamično prikaže. Uporabnik si lahko dodatno nastavi, da je o novostih na portalu e-uprave obveščen po elektronski pošti.

Z izgradnjo tako imenovane »Moje e-uprave« imamo personalizirano prvo, vstopno stran e-uprave, nimamo pa prave personalizacije storitev naprej. V primeru izbire bližnjice, ki je na voljo na e-upravi, se moramo za nove bližnjice vedno vračati na prvo stran, ne glede na to, da večji del levega dela povezav ostaja nespremenjen. Prav tako pa je orientacija po življenjskih situacijah zahtevna, kajti državljan mora vedeti, v katero področje spada njegov dogodek. In nenazadnje je splošni vtis lahko, da je portal le povezovalac različnih strani in stvari, informacij in dogodkov, manjka pa prava povezljivost. Kot primer, državljan bi moral preko življenjske situacije priti do elektronske storitve.

4.2.2.4 Znanje

O znanju uporabnikov v zvezi s storitvami javne uprave lahko rečemo le to, da je uporaba le-teh v osnovi enostavna, poleg tega pa omogoča dodatno obveščanje in opozorila v zvezi z novostmi upravnega postopka. Za uporabo elektronskih storitev uporabnik ne potrebuje posebnih znanj razen splošne računalniške oziroma informacijske izobrazbe. Tukaj je mišljeno predvsem znanje, vezano na uporabo digitalnega potrdila, ki je v vsej zgodbi elektronskih storitev prvi, začetni, ne ravno enostaven korak. Glede na razširjenost uporabe interneta in elektronskega bančništva pa vidimo, da nam teh splošnih računalniških znanj ne manjka.

4.2.2.5 Zaupanje

S sprejetjem zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu je država ponudila državljanom pravno podlago za elektronsko poslovanje, z uredbo o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje ter pravilnikom o prijavi overiteljev in vodenju registra overiteljev v Republiki Sloveniji pa hkrati podprla navodila za delo v zvezi s tem. V Sloveniji imamo kar nekaj certifikatskih agencij, ki državljanom zagotavljajo dodatno varnost pri poslovanju. Zakon in podzakonska akta pa nudita regulativo za razvoj in uporabo tehnologij digitalnega podpisovanja, šifriranja ter varnega branja podatkov iz digitalnih potrdil za zagotavljanje varnih transakcij. Nekaj takih je že v uporabi oziroma implementiranih v rešitvah elektronskih storitev, ki se povezujejo na registre, s pomočjo katerih je moč izvesti elektronske storitve.

Pri elektronskih storitvah, ki so v uporabi v javni upravi, morajo državljani za avtentikacijo uporabljati digitalna potrdila enega izmed overiteljev. V primeru zgoraj opisane storitve mora državljan s pomočjo digitalnega kvalificiranega potrdila SIGEN-CA ali SIGOV-CA vstopiti v območje varnega okolja ter s tem pridobiti pravico do izpolnitve zahtevka, ki že vsebuje njegove osebne podatke, ki jih vodi država. Državljan zahtevek odda na stran upravne enote po varni poti s pomočjo SSL-protokola. Za pregled oddanih zahtevkov pa mora državljan po enaki poti najprej izvesti avtentikacijo.

Za dodatno varnost pa je poskrbljeno pri izvajanju naslednic storitev EUZ, tako imenovanih EUP, kjer je potrebno za delo z zahtevki izvesti celo dodatno prijavo z geslom.

Dodatno zagotovilo varnosti je uporaba pametnih kartic kot nosilcev digitalnih potrdil. Ena takih pametnih kartic je že v uporabi s strani ZZZS-ja, vendar pa ne omogoča zapisa digitalnega potrdila overiteljev v RS, marveč služi le zavodu za zdravstveno zavarovanje. Z razvojem rešitev, ki bodo podpirale sisteme pametnih kartic, in poenotenjem oziroma dogovorom med organi za uporabo ene kartice kot skupnega identifikacijskega mehanizma se bo zaupanje državljanov v varnost še povečalo.

4.2.3 Tehnološki dejavniki

Tehnološke zmožnosti zagotovo imamo, zanima pa nas tudi, kako dobro in na kakšen način smo jih v Sloveniji izkoristili.

4.2.3.1 Dostopnost storitev in komunikacijski mediji

Glede na zgornje raziskave in uporabnosti interneta lahko govorimo le o 40 % relativnih uporabnikov, ki je zmožnih uporabljati storitve e-uprave (imajo računalnik, internet in potrebna znanja).

Trenutno so napor v javni upravi na področjih uvajanja novih komunikacijskih kanalov za opravljanje elektronskih storitev šele na začetni točki.

Mobilni telefoni, digitalna televizija, elektronska pošta, internet so dramatično povečali možnosti dostopa do informacij in komuniciranja z drugimi v vsakem koraku. Tako lahko e-upravo spremljate preko mobilnega telefona, WAP-a ali pa preko spletomata oziroma infotočke. Obseg in dostopnost informacij na različnih

komunikacijskih medijih omogočajo večjo ozaveščenost javnosti, razumevanje uprave in sodelovanju pri odločanju.

4.2.3.2 Informacijsko-telekomunikacijska arhitektura

Ena temeljnih zahtev informacijske družbe je zagotovo povezava javnih evidenc z namenom poenostaviti postopke na nivoju javne uprave in izogniti se napakam pri večkratnem vnosu, prenosu. S povezovanjem torej dosežemo z vidika države večjo kakovost podatkovnih zbirk ter njihovo lažjo uporabo, lažje in boljše vzdrževanje in kontrolo dostopanja in varovanja podatkov. Korist državljanov pa bi gotovo bila, da spremembe osebnega podatka javlja samo enkrat in se to evidentira v vseh povezanih podatkovnih zbirkah – evidencah.

Referenčna baza podatkov e-uprave je CRP, ki je bil vzpostavljen že daljnega leta 1970, pa vendar se je polno začel uporabljati šele leta 1980, ko je bila zakonsko sprejeta in uveljavljena enotna matična številka občana (EMŠO). EMŠO kot osebna identifikacijska številka posameznika je bila v naslednjih letih postopoma vpisana v zbirke podatkov o prebivalstvu. V projektih e-uprave pa se je pokazalo, da je prav EMŠO nepogrešljiv identifikator in pogoj za varnost in zanesljivost pretoka podatkov (Tršinar, 2001).

Danes je CRP podatkovna baza, ki jo vodimo v okolju Oracle z Oraclovimi orodji za razvoj in upravljanje podatkovnih baz. Ta baza je primerna osnova za razširitev funkcij CRP tudi za potrebe projektov v okviru e-uprave in za prevzem nove vloge CRP – referenčna baza podatkov v e-upravi (Tršinar, 2001).

Seveda pa so dostopi do CRP-ja varovani in omejeni na pravico uporabljanja posameznega servisa, prav tako pa se vsak poseg, vpogled, branje ustrezno evidentirajo in je zanje potrebno podpisati pogodbo.

CRP je eden izmed mnogih elementov, ki zagotavljajo delovanje elektronskih storitev javne uprave. Povezan je z EUZ/EUP-elementi, ki zagotavljajo infrastrukturo za delo državljanov in ostalih javnih subjektov z e-upravo s tako imenovanimi čelnimi aplikacijami ter hkrati povezavo z zalednimi sistemi, ki so v varnem komunikacijskem omrežju državnih organov (HKOM). Eden izmed pomembnejših elementov sistema EUZ je namenjen dostopu državljanov do elektronskih upravnih zadev/postopkov in je povezan z registri, z certifikatskimi agencijami, z elementi sistema plačilnih servisov in sistemi za zagotavljanje delovanja elektronske pošte. Hkrati pa skrbi za povezavo s sistemom za podporo zalednih aplikacij, na katerih se zahtevki sprejmejo in obdelajo, nazaj pa je vidno stanje obdelave zahtevka.

Prostrano omrežje državnih organov HKOM je privatno omrežje, ki je zasnovano za prenos podatkov med posameznimi zaključenimi celotami in med posameznimi končnimi uporabniki in centralnim sistemom aplikativnih in podatkovnih strežnikov in storitev (elektronska pošta, internet, klicni dostopi ...). Omrežje je povezano s svetovnima omrežjema internet in X.25, zato mora biti in tudi je profesionalno varovano in grajeno ter vzdrževano po natančno določenih standardih in pravilih.

4.2.3.3 Varovanje in zaščita ter zanesljivost

Na Centru Vlade za informatike si že nekaj let prizadevajo določiti pravila igranja pri rabi virov informacijske infrastrukture ter postopke za obrambo pred zlorabami postopkov v primeru zlorab.

Trenutno stanje na področju varnosti dostopov do prostorov s sistemsko opremo (strežniki, komunikacijska oprema, oprema za neprekinjeno delovanje, oprema za varnostno shranjevanje podatkov) je varovanje na več načinov.

Na CVI-ju so za sistemsko opremo dodeljeni ločeni prostori, ki so posebej opremljeni s centralnim hladilnim sistemom. Fizičen dostop do prostorov je varovan s pomočjo vstopnih kod, ki so shranjene na karticah. Vsak zaposleni ima za vstop v poslopje svojo vstopno kartico. Postopek vstopa v poslovno stavbo za vsakega zaposlenega poteka le s pomočjo vstopne kartice, vendar le za tiste posameznike, ki so v okviru sistema centralnega varovanja dostopov pooblaščen za dostop.

Dostop do posameznih pomembnih sistemskih prostorov je možen tudi s pomočjo vnosa kode na varovanih vratih. Zunaj delovnega časa je vklopljen alarm, ki preprečuje neopažen dostop nepooblaščenim osebam.

Na področju varnosti procesov in aplikacij se vsi vitalni strežniki, za katere je CVI določil, da so za delovanje ključnega pomena, nadzorujejo s pomočjo sistema za detekcijo in alarmiranje v primeru alarmantnih dogodkov. Alarm se lahko sproži v primeru:

- odpovedi strojne opreme,
- odpovedi aplikacijskega strežnika,
- odpovedi določenega opravila na aplikacijskem strežniku.

Sistem je definiran tako, da skrbi za nadzor nad komunikacijo nad določenimi vrati (angl. *port*). V primeru neodzivanja sistema v celoti ali samo po določenih vratih sistem sproži alarm, ki s pomočjo vnaprej posnetih izjav obvesti

ustreznega dežurnega na določeno telefonsko številko. Če se dežurni ne javi, se klic čez minuto ponovi. Ko dežurni klic sprejme, se klicanje ustavi. Če se v roku ene ure nič ne zgodi, sistem pa se še vedno ne odziva, se postopek alarmiranja dežurnega ponovi. S takim načinom nadzora sistema so posredno nadzorovani tudi procesi in aplikacije, ki tečejo na aplikacijskih strežnikih.

Na področju varnosti operacijskega sistema in aplikacijskem nivoju pa govorimo o gručah (angl. *clustra*). Pri gruči na nivoju operacijskega sistema sta povezana dva ali več strežnikov s popolnoma isto vrsto operacijskega sistema. Sekundarni strežnik nadzoruje primarnega po določenih vratih (portih) in v primeru izpada prevzame glavno vlogo. Pri gruči na aplikacijskem nivoju sta povezana dva ali več strežnikov, ki ne zahtevajo iste vrste operacijskega sistema, je pa priporočljivo, da sta oba aplikacijska strežnika iste verzije. Sekundarni strežnik nadzoruje primarnega po določenih vratih (portih) in v primeru izpada prevzame glavno vlogo. Na področju elektronskih storitev, kjer govorimo o zagotavljanju delovanja 24 ur krat 7 dni, so vzpostavljene aplikacijske gruče, pri podpori zalednih aplikacij, ki so kritičnega pomena, pa gruče na nivoju operacijskega sistema.

Z vidika varnosti pri uporabi storitev pa na Centru Vlade za informatiko RS deluje overitelja digitalnih potrdil SIGEN-CA za državljane in pravne osebe in SIGOV-CA za organe in zaposlene v javni upravi, ki izdajata digitalna potrdila skladno z ZEPEP-om. Uporaba digitalnih potrdil je možna pri izmenjavi elektronskih sporočil, pri uporabi elektronskih storitev, pri uporabi zaščitenih podatkovnih zbirk, pri zaščiti datotek na delovnih postajah. V zadnjem času se pospešeno uvaja uporaba digitalnih potrdil na upravnih enotah v postopku podpisovanja dokumentov (odločb in sklepov), ki se državljanom vročijo elektronsko. Pri elektronskih storitvah na strani državljanov se je država povezala z vsemi certificiranimi overitelji v Sloveniji, saj elektronske storitve delujejo z vsemi digitalnimi potrdili.

4.2.3.4 Zanesljivost in prilagodljivost

Zanesljivost je v veliki meri povezana z varnostjo, zato je opisana v prejšnjem poglavju, povezana je z varnostjo delovanja operacijskega sistema.

Zagotovo so z uvedbo vseh storitev javne uprave postale zahteve po delujočem sistemu 24 ur krat 7 dni v tednu normalna stvar, prav tako pa tudi nivo varnosti, ki mora biti vključen tako za vstop v sistem kot tudi za komunikacijo in prenos podatkov ter nenazadnje za obdelavo.

Glavno vodilo pri oblikovanju elektronskega zahtevka in kasneje pri njeni implementaciji je zagotovo bilo enostavna in lahka uporaba, prijaznost do uporabnika s točnimi obvestili o napakah pri uporabi, ki pa jih je moralo biti glede na enostavnost uporabe čim manj. Za izvajanje elektronske storitve ni potrebno nobeno dodatno nameščanje.

Rešitev za podporo elektronskim upravnim zadevam je povezana z nekaj registri, šifranti, prav tako pa z zaledno aplikacijo za podporo postopku ter aplikacijo za evidentiranje dokumentarnega gradiva.

Seveda pa ne gre pozabiti dejstva, da je bila to neke vrste poskusna izvedba, ki pa je vzpostavila določene elemente vseh naslednjih elektronskih storitev.

5 SKLEP

Tako kot vse države Evropske unije in nasploh široma po svetu ima tudi Slovenija velik in okoren državni aparat. Glede na druge evropske države pa je prednost Slovenije njena majhnost in s tem povezana večja možnost sprememb. Veliki infrastrukturni problemi velikih držav, ki terjajo ogromne investicije, male Slovenije ne ovirajo pri hitrem prilagajanju novim možnostim. In tako se Slovenija danes lahko pohvali z razširitvijo elektronskih storitev v javni upravi, pa vendar ostaja še veliko manevrskega prostora za izboljšave.

Z dobo digitalizacije in elektronskega poslovanja pa poleg podjetij in organizacij želi tudi javna uprava slediti napredku in tehnologiji, ki ji bosta omogočila predvsem lažje približanje državljanom in komunikacijo z njimi. Izvajajo se različni projekti uvajanja e-storitev v javni upravi, pri tem pa se uprava zaveda pomembnosti poslovnega znanja, ki ji bo omogočil lažje uvajanje e-storitev, določenih v akcijskem načrtu e-uprave do leta 2004.

Z razvojem in uvedbo storitev z uporabo informacijske tehnologije, tako imenovanih e-storitev, pa država udejanja svoje poslanstvo posredovanja podpore državljanom z izvajanjem upravnih postopkov.

Tako uvedba e-storitev olajšuje delo državljanom, posameznikom kot tudi sami državni upravi, prav tako pa bistveno pripomore h gospodarskemu razvoju. Z uporabo informacijske tehnologije se na vseh ravneh države povečuje slovenska konkurenčnost in s tem večajo priložnosti za zadovoljitev potreb potrošnikov.

Ob vseh rezultatih, vidnih v praksi, pa ne smemo zanemariti vrednosti trenutno implementiranih e-storitev za vzpodbujanje e-poslovanja v javni upravi ter tudi v

gospodarstvu. Rešitve predstavljajo področja, kjer se srečajo državljani na eni in državni uslužbenci, postopki, državni aparat na drugi strani, prav tako pa je zraven še gospodarstvo. Pri državnem aparatu gre z vpeljavo e-poslovanja za temeljito prenovo poslovanja v celoti.

Strategije elektronskega poslovanja, akcijski načrti, delovni programi zadajajo upravi cilje in želje, da bi uporabnike oskrbela z odličnimi spletnimi storitvami. Za to pa so potrebna zadostna finančna sredstva, ustrezna pravna regulativa, primerno politično ozadje, ustrezno okolje in tehnologija, primernost poslovnih procesov in ustrezno znanje ter pripravljenost uporabnikov znotraj javne uprave kot tudi državljanov.

Na vsakem koraku smo priča nezadržnemu razvoju elektronskega poslovanja. Vidimo velike premike in napredke tako v razvitih kot tudi nerazvitih državah sveta, ki so že sprejele ustrezno zakonodajo s področja elektronskega poslovanja in uzakonile elektronski podpis. S tem je bil storjen prvi, a ne nepomemben korak na področju e-poslovanja. Na področju pravne regulative je Vlada RS že poskrbela za trdne temelje, na katerih pa se mora nadaljevati gradnja pravno elektronsko močne države. Iz dneva v dan je več elektronskih dokumentov, ki pa jih bo slej ko prej potrebno tudi arhivirati. Vlada RS mora tako v najkrajšem možnem času poskrbeti za sprejem ustrezne zakonske podlage za uvedbo državnega in javnega elektronskega arhiva in s podzakonskimi akti podati navodilo, kako se lotiti naloge.

V poslovnem svetu postaja stranka vedno pomembnejša, zato so podjetja pripravljena storiti vse, da zadovoljijo še tako težavne stranke. Ravno zaradi nenehnega prilagajanja storitev njim se je miselnost ljudi bistveno spremenila, zato sedaj tudi od javne uprave pričakujejo podobno. Pričakujejo predvsem enostavnejše in učinkovitejše dostope do njihovih storitev, izboljšanje kvalitete storitev. Ker pa smo v tako imenovani informacijski dobi, pričakujejo tudi spremembe na tem področju: možnost uporabe storitev 24 ur na dan, dostop z različnih lokacij ter preko različnih komunikacijskih kanalov ter visoko stopnjo varnosti.

Približati ljudem upravne storitve postaja zapoved, ki jo lahko izpeljejo le kreativni in fleksibilni kadri z občutkom tako za tehnologijo kakor tudi za potrebe in pričakovanja uporabnikov upravnih storitev. Velike tehnološke spremembe, naraščajoče zahteve in pričakovanja državljanov in drugih uporabnikov upravnih storitev so tako velik izziv za javno upravo. Vidimo lahko, da so državljani tehnološko pripravljeni, z znanjem podprti, oboroženi, iz dneva v dan bolj pripravljeni na elektronsko poslovanje in elektronske storitve javne uprave. Državljanji, uporabniki elektronskih storitev javne uprave, so v veliki meri že

informatijsko in komunikacijsko opremljeni, slaba polovica gospodinjstev že ima internet, preko katerega lahko dostopajo do elektronsko dostopnih točk javne uprave. Uporabniki že imajo digitalna spletna potrdila, s katerimi lahko varno poslujejo z javno upravo. Država je za velik del elektronskih storitev vključila poleg digitalnega potrdila overitelja SIGEN_CA tudi druge, nedržavne overitelje: HALCOM, NLB in POSTARCA, s čimer je zvečala možnost varnega poslovanja širšemu krogu uporabnikov. Vendar pa še ostaja kar nekaj elektronskih storitev, ki zahtevajo zgolj digitalno potrdilo SIGEN-CA.

Uporabniki poleg varnega poslovanja želijo hitre in poceni dotope do elektronskih storitev, za kar pa mora država streti še marsikateri trd oreh. Do pred kratkim je bilo razkošje imeti telefonski priključek, danes pa imamo bistveno boljše možnosti komuniciranja, pa vendar ne zadovoljive, kaj šele dobre.

Z zagotovitvijo tehnoloških, varnih možnosti dostopov pa smo na strani storitev, njihove vsebine, organizacije in količine. Do elektronskih storitev in javnih informacij si uporabniki, državljani želijo dostopati skozi enotno vstopno točko, skozi enotni državni portal, kjer dobijo vse na enem mestu. Tak portal je zagotovo portal e-uprava, ki ponuja elektronske storitve in javne informacije, nudi obveščanje o novostih, predstavlja povezavo na ostale portale javne uprave, nudi možnost posebljanja e-uprave in s tem izpolnjevanja pogojev prijazne e-uprave.

Same storitve in rešitve oziroma informacijska tehnologija sama pa za elektronsko poslovanje še ni dovolj. Vzpostavljeno mora biti ustrezno organizacijsko in poslovno okolje, ki zagotavljata učinkovite rešitve na vseh ravneh. Za uspešno elektronsko poslovanje in učinkovite e-storitve državne uprave pa je torej potrebno racionalizirati in prenoviti procese, šele potem pa jih tudi informatizirati. Pri tem moramo, kar se tiče vrstnega reda in prioritete, upoštevati predvsem tiste storitve, ki so z vidika državljanov najbolj množične in skozi katere državna uprava nudi največ svojih storitev.

Do sedaj se je torej izkazalo, da je hiter napredek na področju informacijskih storitev, kjer javna uprava preko različnih subjektov oziroma upravnih institucij predstavlja informacije preko svojih spletnih strani. Na teh straneh imamo državljani na voljo že bolj ali manj uporabne informacije, urejene glede na oceno organa, ponudnika teh informacij. Razvoj tovrstne informacijske ponudbe je razmeroma preprost, saj ne zahteva težkih priprav, notranjih reorganizacij in prenove internega poslovanja.

Do zastoja pa prihaja pri razvoju oziroma podpori zahtevnejših, tako imenovanih transakcijskih storitev, ki zahtevajo od organa, ponudnika takih storitev, izpeljavo

postopka po novem, po elektronski poti. Za to pa je potrebno spremeniti notranjo organizacijo in način dela. Te storitve zahtevajo (osebno) identifikacijo uporabnika, plačilo, neposreden dostop do velikega števila registrov in podatkovnih zbirk.

Slovenija je že v letu 1997 začela s projektom prenove poslovanja in kasneje skozi projekte reforme javne uprave in projekte odpravljanja administrativnih ovir nadaljevala pri naporih zagotoviti potrebno reorganizacijo poslovnih procesov kot tudi same javne uprave. Ne gre torej le za preprosto poenostavitev postopkov, marveč za uvajanje nujnih organizacijskih sprememb. Veliko pozornost je potrebno nameniti tako podatkovnim virom, ki morajo biti čim bolj povezani, kot tudi postopkom, ki morajo biti med drugim transparentni pri vseh organih, ki imajo stike z državljani. Slovenija tako že ima referenčno bazo podatkov, ki se uporablja s strani e-uprave: register CRP. S povezovanjem podatkovnih virov bi zagotovili večjo pravilnost podatkov o državljanih, sprememba podatka na enem mestu pa bi tako bila vidna v vseh ostalih evidencah, česar pa danes žal še nismo dosegli.

Pravna podlaga za tovrstne postopke oziroma tovrstno implementacijo postopkov je iz dneva v dan popolnejša in zagotavlja informatizacijo postopkov, medtem ko notranje poslovanje organov še ni popolnoma pripravljeno na nov, elektronski način dela. Upravni postopki in poslovni procesi, ki so se desetletja razvijali ob predpostavki, da je papir osrednji element poslovanja, ne zadoščajo več. Velik problem predstavlja tudi predpostavka o delitvi pristojnosti med organi, ki zahteva nujno in neposredno sodelovanje med organi, česar v preteklosti ni bilo.

Pri prenovi poslovanja je torej zelo pomemben organizacijski vidik. Javna uprava mora svoje poslovanje odpreti državljanom, glede na način organizacije in razdrobljenosti pa le-ta ne more delovati homogeno. Organi so zaprti, sodelovanje med njimi pa je minimalno. Posledično je vsaka komunikacija državljana z upravo zelo kompleksna. S prezentiranjem uprave navzven, z uvedbo elektronskih storitev pa je posledično potrebno povezati organe med seboj v neko mrežo organizacij, s katerimi posluje državljan ne glede na to, katera od njih je prva. Na ta način se bo povečala preglednost uprave in izboljšala tudi komunikacija z državljani. S spremembo organiziranosti uprave pa se hkrati spreminja tudi organizacijska kultura zaposlenih v javni upravi. Ti niso le otočki v oceanih, ampak so del nekega kontinenta, ki nudi storitve prebivalcem le-tega. Z optimizacijo dela zaposlenih v javni upravi bomo dosegli veliko večjo organizacijsko kulturo, sistem vrednot pa se mora obvezno premakniti od zagotavljanja masivnih obdelav pri okencih v izvajanje nujnih kvalitetnih, učinkovitih in prijaznih storitev. Že samo s tem, ko se del storitev premakne iz

osebnega stika na spletne aplikacije, zaposleni v javni upravi ne delajo več pod tolikšnim stresom, ki so ga bili deležni do sedaj, tudi zaradi velikega števila nezadovoljnih strank. Prenova poslovanja mora biti usmerjena v prenovu in izboljšanje poslovnih procesov tako na ravni celotne uprave kot tudi na ravni posameznih organov s poudarkom na rezultatih in učinkovitosti.

Elektronska storitev je torej integracija tehnologije, ki je že dolgo na razpolago, z vsebino, katere organizacija postaja prilagodljiva za e-svet.

Vlada RS si je z ustreznimi pravnimi normami in spremembami obstoječe zakonodaje pripravila dobro podlago za nadaljevanje tehnologij elektronskega poslovanja in uvedbo elektronskih storitev. Zdaj pa mora zagotoviti in spodbujati večjo sodelovanje in koordinacijo javne uprave in drugih ustanov na tem področju.

Nujno je potrebno vzbuditi zavest o pomembnosti elektronskega poslovanja tudi s povečevanjem usposobljenosti za uporabo informacijskih tehnologij, kar mora biti vključeno v proces usposabljanja oziroma izobraževalni sistem. Vlada mora narediti čim več za pospeševanje širšega dostopa uporabnikov do interneta. Tako kot je v gospodarstvu zelo pomembno področje izobraževanja in usposabljanja zaposlenih, postaja le-to z vstopom v Evropsko unijo in vse večjimi tehnološkimi možnostmi pomembnejše tudi v javni upravi.

Na tem mestu pa velja omeniti tudi novonastalo Ministrstvo za javno upravo, katerega glavni cilji v prihajajočem mandatu bodo ravno tisti, ki bodo še bolj pripomogli k širitvi elektronskih storitev in elektronskega poslovanja kot takega (Virant, 2004, str. 120):

- javna uprava kot servis državljanom in podjetjem – usmerjenost k uporabniku,
- odpravljanje administrativnih ovir –, boj proti birokratizmu in birokratski aroganci,
- odprto in pregledno delovanje ter
- razvoj e-uprave.

Če čisto na koncu še povzamemo: država je v dosedanem obdobju vpeljave e-storitev naredila pomemben korak. Postavila je trdne temelje elektronskega poslovanja z državljani. Zagotovo pa jo čaka še nemalo dela v prihajajočem obdobju na področju notranje organizacije dela, pri dodatni optimizaciji, racionalizaciji, poenotenju oziroma temeljiti prenovi poslovnih procesov, še večji poudarek pa bo morala nameniti povezavi različnih storitev v enoten sistem in podpori postopkom. Pri tem pa lahko z gotovostjo trdimo, da ni dovolj le upoštevanje parcialnih ciljev, izbranih dejavnikov, pač pa moramo upoštevati

tako dejavnike okolja, zahteve uporabnikov kot tudi tehnološke zmožnosti. Samo s tako popolnimi predpostavkami bomo prišli do uspešnih, uporabnih, pravih storitev in z njimi povezanih rešitev.

6 Literatura

1. Avsec Aleš, Odziv državljanov Republike Slovenije na elektronske storitve javne uprave, Magistrsko delo, Ljubljana, 2004, str. 84.
2. Bogme Kirn Nataša: Elektronske upravne zadeve in integracija rešitev, Zbornik DOK_SIS 2003, Kranjska Gora, str. 56–58.
3. Bohinc Rado: Stanje in ukrepi reforme javne uprave v letu 2001. Zbornik referatov. VIII. Dnevi slovenske uprave. Portorož: Visoka upravna šola, 2001, str. 43–69.
4. Brezovšek Marjan: Kako do zanesljive uprave? Teorija in praksa, 37 (2000), 2, str. 264–278.
5. Colnar Marko: Kaj vse je e-uprava?, Okno uprave 4, 2001, str. 14–20.
6. Črešnar Pergar Nevenka: Državljeni se vse bolj zavedajo svojih pravic, Slovenska uprava 2, 2002, str. 79.
7. Despotovič Mladen, Bojan Imperl, Chrystian Barragan, E-uprava naprej od spletnih meja, Dnevi slovenske informatike, Portorož, 2003, str. 443.
8. Državni program Republike Slovenije v informacijski družbi, 2002, str. 18.
9. E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004. Ljubljana: Center Vlade RS za informatiko, 2001, str. 6–82.
10. Gams Matjaž: Informacijska družba 1998, DZS, Ljubljana, 1998, 147 str.
11. Gričar Jože: Tehnologije elektronskega poslovanja, spremna beseda v tematski številki revije Uporabna informatika, Ljubljana, 4/1999, str. 5–6.
12. Guštin Robert, INDO 2002, Portorož, Center vlade za informatiko, str. 6–9.
13. Hammer Michael, Champy James: Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. London: Nicholas Brealey Publishing, 1993. 230 str.
14. Hirsch Wolfgang, Heckl Herwig: Elektronsko poslovanje in elektronska državna uprava v povezavi z Evropo, Zbornik INDO 2000, december, 2000, str. 5 do 12.
15. Jambreč Peter, Virant Gregor: Reforma javne uprave: junij–november 2000. Projekt nove pravne ureditve in organizacije slovenske javne uprave ter novega sistema usposabljanja in napredovanja javnih uslužbencev: s posebnim ozirom na povečanje upravne usposobljenosti Slovenije za članstvo v Evropski uniji. Ljubljana, november 2000, 267 str.
16. Jerman Blažič Borka et. Al.: Elektronsko poslovanje na internetu, Ljubljana, GV Založba d.o.o., 2001, 206 str.
17. Kodelja Marjan, Banović Zoran: Kakšna je moja e-uprava, Moj mikro, 2004, str. 16–20.
18. Kovačič Andrej: Informatizacija poslovanja, Ljubljana, Ekonomska fakulteta v Ljubljani, 1998, 214 str.

19. Kovačič Andrej, Groznik Aleš, Indihar Štemberger Mojca, Jaklič Jurij: Prenova poslovnih procesov v slovenskih organizacijah, Uporabna informatika, Ljubljana, 1/2000, str. 22–27.
20. Kovačič Andrej, Vintar Mirko: Načrtovanje in gradnja informacijskih sistemov. Ljubljana: DZS, 1994. 316 str.
21. Kričej Dušan: E-uprava na dlani, Ljubljana, Založba Pasadena d.o.o., 2002, 103 str.
22. Leben Anamarija, Marko Bohanec, Vrednotenje portalov življenjskih situacij, Dnevi slovenske informatike 2003, Portorož, str. 622–627.
23. Lindič Jaka, Aleš Groznik, Elektronsko poslovanje javne uprave analiza portala e-uprava, Zbornik Dnevi slovenske informatike, 2003, str. 610–615.
24. Mizzori Zupan Tatjana, Informacijska podpora pripravi, upravljanju in elektronski izmenjavi gradiv v zakonodajnem postopku, Magistrsko delo, 2000, 84 str.
25. Ogrinc Tatjana: Prenova pisarniškega poslovanja na primeru postopka javnega razpisa za financiranje programov in projektov iz državnega proračuna, namenjenega za kulturo, Magistrsko delo, Ljubljana, 2001, 84 str.
26. Perenič Gorazd, Marin Silič: Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje, Ljubljana, Vlada republike Slovenije, Center vlade RS za informatiko, 2001, 60 str.
27. Perenič Gorazd: Slovenska e-uprava že daje prve rezultate, Finance, Ljubljana, 219 (2001), 3. 12. 2001, str. 21.
28. Setnikar Cankar Stanka: Informatizacija je potreben, toda ne zadosten pogoj za celovito reformo javne uprave, Uporabna informatika, št. 3/1998, str. 7–13.
29. Silič Marin, Colnar Marko, Krisper Marjan, Györkös Jozef: E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, Center Vlade RS za informatiko, 2001.
30. Slovensko društvo INFORMATIKA: Slovenija kot informacijska družba – Modra knjiga, Uporabna informatika, Ljubljana, 8 (2000), posebna številka, 36 str.
31. Toplišek J.: Elektronsko poslovanje. Ljubljana: Atlantis, 1998. 336 str.
32. Trpin Gorazd: Državljanom prijazna uprava, Zbornik referatov / VII. Dnevi slovenske uprave, 2001, Portorož, 2001, str.315—324.
33. Umek Venturini Andreja, Spodbujanje raziskovalnih in tehnološko razvojnih aktivnosti na področju metod dela in elektronskega poslovanja v EU. Organizacija, Kranj, 2001, 3, str. 169–172.
34. Tršinar Irena: E-uprava. Okno uprave 4. 2001. Uvodnik.
35. Vintar Mirko: Občan v razmerju do e-uprave. Zbornik referatov. VIII. Dnevi slovenske uprave. Portorož: Visoka upravna šola, 2001, str. 325–338.

36. Vintar Mirko: Informatizacija kot priložnost za prenovu poslovanja državne uprave: informatizirati ali ne informatizirati, Uporabna informatika, Ljubljana, 2/1998, str. 11–19.
37. Vintar Mirko: Od upravnih nalog k proizvodom in elektronskim storitvam upravnih enot, zb. znan. razpr, 1998, str. 289–303.
38. Vintar Mirko, Kunstelj Mateja, Leben Anamarija: Model ocenjevanja zrelosti elektronskih upravnih storitev, zasnovanih po načelu življenjskih situacij, Uporabna informatika, Ljubljana, letn. 10 (jul/avg/sep 2002), št. 3, str. 159–168.
39. Virant Grega: Uvajanje višjih standardov kakovosti pri poslovanju s strankami. Slovenska uprava 1, 2001, str. 16–19.
40. Virant Gregor: Sodobno poslovanje uprave. Sodobni izzivi Zbornik predstavitev konference, Velenje, 2004, str. 119–127.
41. Vozel Mojca: Elektronsko tisočletje. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2002, 2, str. 1.

7 Viri

1. Akcijski načrt eEurope+ skupna prizadevanja za uvedbo informacijske družbe v Evropi, osnutek, 3.maj 2001 [http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/K0359F0993348F217C1256C0C006FEADF/\\$file/eEuropePlus_sl.pdf](http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/K0359F0993348F217C1256C0C006FEADF/$file/eEuropePlus_sl.pdf)
2. Akcijski načrt e-uprave do leta 2004, Vlada Republike Slovenije, september 2004, verzija 1.4, 51 str.
3. Akcijski načrt komisije za odpravo administrativnih ovir v letu 2004, Vlada Republike Slovenije, april 2004, 8 str.
4. Di Maio Andrea: E-Government: What Are Citizens Really Looking For, maj 2001.
5. Dnevi slovenske informatike 2003, Zbornik posvetovanja, Portorož, 2003, 689 str.
6. Bogme Kirn Nataša: Zapiski predavanj Sistemi za podporo odločanju, Ekonomska fakulteta, magistrski študij Informacijsko upravljalne vede v študijskem letu 1999/2000.
7. eEurope, An Information Society For All, Communication on a Commission Initiative for the Special European Council of Lisbon, 23 and 24 March 2000, 16. str.
8. eEurope+ skupna prizadevanja za uvedbo informacijske družbe v Evropi, Akcijski načrt, ki so ga pripravile države kandidatke s podporo Evropske komisije, osnutek, maj 2001, 29 str.
9. E-poslovanje v javni upravi RS za obdobje od leta 2001 do leta 2004, Center Vlade za informatiko, verzija 0.92, osnutek, december 2000, 156 str.

10. INDO 2000, Zbornik posvetovanja vseh, ki se v ministrstvih, vladnih službah, državnem zboru, sodstvu, upravnih enotah, lokalni samoupravi in javnih službah srečujejo z informatiko, Zbornik referatov, Portorož, 2000, 377 str.
11. Informacijska družba za vse, eEvropa (delovno gradivo), prevod izvirnika An Information Society For All, eEurope, Ministrstvo za znanost in tehnologijo, februar 2000, 19 str.
12. Interna gradiva podjetja SRC.SI d.o.o.,
13. Jambrich Tom: e-Government - The opportunities and risks. [URL: <http://www.audit.nsw.gov.au/egov2000/iCACpres.pdf>], 17. 7. 2002.
14. Kakovost v državni upravi, Ministrstvo za notranje zadeve, Urad za organizacijo in razvoj uprave, Odbor za kakovost, Ljubljana, september 2000, 51 str.
15. Ministrska deklaracija Bruselj, 29-30 November 2001 ([http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE45C522A20516EADC1256C0C0073B4AE/\\$file/eGov_min_deklaracija_bru2001_si.pdf](http://www2.gov.si/mid/mid.nsf/V/KE45C522A20516EADC1256C0C0073B4AE/$file/eGov_min_deklaracija_bru2001_si.pdf), 26.11.2004.
16. Navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom, Uradni list RS, št. 26/2002.
17. Odprava administrativnih ovir: <http://www.mnz.si/si/1412.php>, 5. 1. 2005)
18. Pravilnik o prijavi overiteljev in vodenju registra overiteljev v Republiki Sloveniji, Uradni list RS, št.38/2001.
19. Politika kakovosti državne uprave, Vlada RS, Ljubljana 3. 10. 1996, 1 str.
20. RIS, Raba interneja v Sloveniji, Inštitut za ekonomske raziskave, projekt Incopernicus, po metodologiji Eurobarometra EB50.1 iz leta 1998, www.ris.org.
21. Spletna stran za oddajo zahtevka za izdajo izpiska iz matične knjige, Center vlade RS za informatiko, MNZ in UE, <http://euz.gov.si>, december 2002.
22. Spletna stran e-uprava, Center vlade RS za informatiko, <http://e-gov.gov.si/e-uprava/index.html>, december 2002.
23. Spletna stran overitelja digitalnih potrdil Sigen-ca, Center vlade RS za informatiko, <http://www.sigen-ca.si/>, december 2002.
24. Statistični letopis Republike Slovenije 2004, Statistični urad, http://www.stat.si/letopis/index_letopis.asp, 10. 1. 2005.
25. Strategija e-poslovanja v javni upravi Republike Slovenije za obdobje od leta 2001 do leta 2004, verzija 1.2, 6. 2. 2001, 156 str.
26. Strategija e-poslovanja v javni upravi RS za obdobje od leta 2005 do leta 2008, osnutek, 13. 9. 2004, 6 str.
27. Uredba o načinu poslovanja organov javne uprave s strankami, Uradni list RS, 22/2001, 81/2003.
28. Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom (Uradni list RS, št. 91/2001).

29. Uredba o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom in Navodilo za izvajanje uredbe o poslovanju organov javne uprave z dokumentarnim gradivom. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve RS, 2002.
30. Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje, Uradni list RS, št. 77/2000 in 2/2001.
31. Uredba o poslovnem času, uradnih urah in delovnem času v organih državne uprave, Uradni list RS, št. 21/2001, 54/2002, 31/2003, 18/2004.
32. Uredba o pridobivanju in posredovanju podatkov med organi javne uprave za potrebe upravnih postopkov, Uradni list RS, št. 38/2002.
33. Zaključno poročilo o izvajanju akcijskega načrta e-uprave do 2004, Center Vlade za informatiko, http://e-uprava.gov.si/eud/e-uprava/zadnje_porocilo_AN_200411.pdf (10. 1. 2005)
34. Zakonom o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ), Uradni list RS, št. 24/2003.
35. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP), Uradni list RS, št. 57/2000.
36. Zakon o splošnem upravnem postopku – ZUP, Uradni list RS, št. 80/1999, 70/2000, 52/2002.
37. Zakon o upravi, Uradni list RS št. 67/94, 20/95-odl. US in št. 67/94 .
38. Zakon o upravnem postopku, Uradni list RS, št. 80/1999 .
39. Zakona o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 59/1999, 57/2001, 59/2001-popr, 73/2004, 86/2004).
40. Zbirka za spremljanje projektov, Center vlade RS za informatiko in SRC.SI, obdobje od leta 2001 do 2005.